



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN

Nivel de satisfacción y plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria, Institución Educativa Señor de Ánimas, San Juan de Miraflores 2021.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

AUTORA:

García Ortega, Enma Zenaida (ORCID: 0000-0001-8702-7844)

ASESOR:

Mag. Seminario Bravo, Aldo Maximiliano (ORCID: 0000-0002-1784-0853)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos comunicacionales en la sociedad contemporánea

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

Lima - Perú

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a mi madre, pues fue ella quien me impulsó para continuar con mis estudios universitarios y gracias a ellos, alcanzar todas mis metas. Sé que estaría feliz de verme hoy, cerrando este ciclo. A mi hijo Thiago por su paciencia en todos estos meses y por mencionarme en cada momento que se alegra que yo sea su madre. A mis hermanos Cristina, Esther y José, que me han dado ánimos para terminar este reto. A Álvaro por su apoyo para poder concluir esta fase. A mi amiga Susana que muchas veces se quedó hasta tarde acompañándome y alentándome, convenciéndome que yo podía lograr cumplir este sueño. Y siempre, a Jehová mi Dios, por darme salud y guía en todos mis caminos.

Agradecimiento

Agradezco a mi asesor Mg. Aldo Seminario por su profesionalidad y orientación. A la Mg. Lusmila por su dedicación en la enseñanza y cada aporte brindado, todos han servido de aliciente para continuar adelante. Al director Waldemar Patiño Gudiel por acceder a que pueda realizar mi trabajo de investigación en la Institución Educativa Señor de Ánimas, San Juan de Miraflores. A todos gracias por todo lo que he aprendido.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
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	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operatividad	14
3.3. Población y muestra	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
4.1. Análisis descriptivo	21
4.2. Análisis inferencial	31
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Niveles de interpretación a nivel general de la variable	16
Tabla 2 Niveles de interpretación a nivel general de la variable	17
Tabla 3 Coeficiente Alfa de Cronbach	17
Tabla 4 Rangos del coeficiente de correlación de Pearson	19
Tabla 5 Nivel de satisfacción observada por los padres de familia	21
Tabla 6 Dimensión fiabilidad percibida por los padres de familia	22
Tabla 7 Capacidad de respuesta percibida por los padres de familia	23
Tabla 8 Seguridad percibida por los padres de familia	24
Tabla 9 Empatía percibida por los padres de familia	25
Tabla 10 Elementos tangibles percibida por los padres de familia	26
Tabla 11 Plataformas digitales de los alumnos de 3ero y 4to de primaria	27
Tabla 12 Dimensión de recursos observada por los padres	28
Tabla 13 Dimensión interacción de los docentes observada por los padres	29
Tabla 14 Dimensión sobre la autonomía en las plataformas digitales	30
Tabla 15 Test de Shapiro Wilk para una muestra.	31
Tabla 16 Correlaciones entre satisfacción y plataformas digitales	32
Tabla 17 Correlaciones entre fiabilidad con plataformas digitales	33
Tabla 18 Correlaciones entre capacidad de respuesta con plataformas digitales	34
Tabla 19 Correlaciones entre seguridad con plataformas digitales	35
Tabla 20 Correlaciones entre empatía con plataformas digitales	36
Tabla 21 Correlaciones entre elementos tangibles con plataformas digitales	37

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Bocetos del diseño	13
Figura 2 Distribución porcentual del nivel de satisfacción	21
Figura 3 Distribución porcentual dimensión fiabilidad	22
Figura 4 Distribución porcentual dimensión capacidad de respuesta	23
Figura 5 Distribución porcentual dimensión seguridad	24
Figura 6 Distribución porcentual dimensión empatía	25
Figura 7 Distribución porcentual dimensión elementos tangibles	26
Figura 8 Distribución porcentual sobre las plataformas digitales	27
Figura 9 Distribución porcentual respecto a la dimensión recursos	28
Figura 10 Distribución porcentual respecto a la dimensión interacción	29
Figura 11 Distribución porcentual respecto a la dimensión autonomía	30

Resumen

El objetivo de esta investigación fue analizar la relación entre satisfacción y plataformas digitales de los padres de familia de sus hijos de 3ero y 4to de primaria, que estudian en la Institución Educativa Señor de Ánimas, San Juan de Miraflores 2021. La metodología es cuantitativa, con un diseño no experimental y un enfoque descriptivo correlacional. La muestra fue de 47 padres de familia, con técnica de encuesta y el instrumento de recopilación de datos mediante cuestionario de carácter multidimensional de Servperf.

Los datos se procesaron mediante tablas y figuras, se ejecutó la prueba de normalidad utilizando el test de Shapiro Wilk para establecer el tipo de coeficiente para así proceder a elaborar la hipótesis usando la correlación de Pearson con un valor de $.630$ $p=0.001 < 0.05$, y se determinó que existe una relación positiva fuerte entre las variables satisfacción y plataformas digitales de la Institución Educativa Señor de Ánimas, San Juan de Miraflores 2021.

Para obtener la satisfacción de los padres de familia en el servicio que brinda la institución educativa se necesita una correcta aplicación de las plataformas digitales y capacidad de respuesta de la misma.

Palabras clave: Satisfacción, Plataformas digitales, Educación a distancia.

Abstract

The objective of this research was to analyze the relationship between satisfaction and digital platforms of the parents of their 3rd and 4th grade children, who study at the Señor de Ánimas Educational Institution, San Juan de Miraflores 2021. The methodology is quantitative, with a non-experimental design and a correlational descriptive forcing. The sample consisted of 47 parents, with a survey technique and the data collection instrument using a multidimensional questionnaire from Servperf.

The data was processed through tables and figures, the normality test was performed using the Shapiro Wilk test to establish the type of coefficient in order to proceed to develop the hypothesis using Pearson's correlation with a value of .630 $p=0.001<0.05$, and it will be reduced that there is a strong positive relationship between the variables satisfaction and digital platforms of the Señor de Ánimas Educational Institution, San Juan de Miraflores 2021.

Obtain the satisfaction of family members in the service provided by the educational institution if you need a correct application of digital platforms and its response capacity.

Keywords: Satisfaction, Digital platforms, Distance education.

I. INTRODUCCIÓN

Después de dos años de pandemia de SARS-CoV-2, casi todos los indicadores socioeconómicos de América Latina han sufrido algunos retrocesos. Entre estos se encuentra una de las áreas más afectadas y que motiva el trabajo de investigación: el sector educativo, específicamente en la educación primaria, la más afectada a causa de la pandemia. No se esperaba que el avance de este virus, sobre todo en el Perú, provocara la interrupción de las clases presenciales en todo el territorio y la llegada del aprendizaje a distancia, usando plataformas digitales para la educación (Unesco, 2020). Iniciar el aprendizaje de las nuevas dinámicas usando plataformas digitales para la educación a distancia, ha puesto a prueba a todos los actores vinculados con el proceso emergente: padres de familia, personal docente y alumnado en general. Lo más preocupante es en el caso del Perú, porque atravesaba una crisis social y política. Sin embargo, se ha hecho todo lo posible por implementar medidas educativas para asegurar el derecho a la formación de los estudiantes.

Unesco (2020) lanzó una alerta sobre las brechas existentes en materia educativa, pues debido a la pandemia se incrementarían, sea como acceso, equidad y calidad, situación que finalmente afectaría principalmente a los estudiantes más frágiles y que la inminente interrupción de las actividades educativas causaría efectos perjudiciales; esencialmente en esta franja poblacional, golpeada por la desigualdad para obtener internet y dispositivos digitales para las poblaciones urbanas y rurales. A esto se suma los estudiantes con discapacidad y los desafíos de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para docentes. Para Hardy (2007) de la Fundación Cisneros, no sería suficiente equipar a las instituciones educativas con computadoras; señala que hace falta un cambio radical en la organización educativa y en las capacidades digitales de los profesores, sumando el entorno familiar para que así se pueda reducir la problemática que tiene nombre propio: brecha digital. Como es el caso de Colombia que en un principio se vio afectado el uso de las plataformas digitales, produciendo un bajo impacto de las empresas que las utilizan por lo que Duque y Canas (2014) en una investigación realizada a una empresa de ese rubro utilizaron

el modelo de servperf para evaluar la disconformidad de los sujetos que tomaron el servicio, realizando un diagnóstico de las carencias de la organización.

A diferencia de los países nórdicos, líderes mundiales de la educación; Perú no integró herramientas digitales en la vida cotidiana, ni los docentes estaban capacitados para incorporar técnicas digitales en la enseñanza, en muchos casos las familias no tenían las herramientas para garantizar una educación de sus hijos y esto causó la insatisfacción de la enseñanza de muchos padres de familia (Banco de Desarrollo de América Latina 2021). Analizando todas estas problemáticas, según Unicef y Plan Internacional (2021) se dedujo que, en el momento más crítico del confinamiento, sólo el año 2020 en Perú, aproximadamente 230 mil estudiantes abandonaron el colegio, sea por falta de acceso por dispositivos electrónicos o de internet. Cabe recordar que, en el año 2011 el Gobierno Peruano puso en marcha la implementación del programa One Laptop per Child (Una portátil por niño/a) habiendo distribuido gratuitamente medio millón de computadoras para docentes y alumnado peruano. A día de hoy no se ha logrado encontrar información acerca de la continuación de este programa que incluso, contemplaba convertir al Perú en un fabricante de computadoras específicas para la educación del cual resulta lamentable haber tenido esta oportunidad y no haberla aprovechado (Nicholas, 2006).

El hito que ha marcado la pandemia es la urgencia de incorporar las tecnologías en el sistema educativo, así como el empleo correcto de las plataformas digitales para la educación. Es así, que la tecnología debe usarse en la educación con y sin presencialidad, garantizando el acceso a la formación de los futuros ciudadanos. Un gran ejemplo es el de la República Oriental del Uruguay, el primer país en Latinoamérica en implementar un plan para distribuir computadoras personales a todos los estudiantes y docentes de su educación pública. Este plan, llamado Ceibal ejecutado el 2007, ha logrado instalar y mantener una infraestructura informática en las instituciones educativas primaria como secundaria, más la capacitación del uso de estas a los estudiantes y docentes como el acceso a internet en las aulas. Gracias a esto, el sistema escolar uruguayo,

estuvieron preparados para cuando llegó la pandemia y la educación de los niños no estuvo en riesgo (Failache et. al, 2020)

Ejemplos de buenas prácticas en educación existen y, conocer la información sobre su creación y puesta en marcha es posible. La posibilidad de que nuestro país acceda a estudiar de manera detallada estos modelos y proponer su adaptación a nuestra realidad es una gran oportunidad. El primer paso es el estudio de la realidad educativa peruana tras la pandemia y con este objetivo, se ha tomado como materia de estudio un ámbito específico a fin de realizar un estudio estructurado. Tras una primera evaluación, se evidenció como problema central: ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y las plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Animas 2021?, este cuestionamiento nos ha llevado a identificar los problemas específicos y a establecer las siguientes preguntas que servirán en la investigación: (1) ¿Cuál es la relación entre fiabilidad y plataformas digitales? (2) ¿Cuál es la relación entre capacidad de respuesta y plataformas digitales? (3) ¿Cuál es la relación entre seguridad y plataformas digitales? (4) ¿Cuál es la relación entre empatía y plataformas digitales? (5) ¿Cuál es la relación entre elementos tangibles y plataformas digitales?

La justificación de este estudio es teórica, por los estudios analizados de diversos autores y en el sistema del uso de las plataformas digitales para la educación virtual, dando respuesta a aspectos negativos y positivos de satisfacción a los padres de familia en el servicio educativo, es además una justificación a nivel práctica porque además de ser útil como información para otros investigadores, servirá para que la Institución Educativa Señor de Ánimas tome mejores decisiones y mejore en el servicio educativo virtual y metodológico por los instrumentos de medición que se utilizará.

El propósito general es determinar la relación entre nivel de satisfacción y plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Animas 2021, en el marco del objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos: (1) Determinar la relación entre fiabilidad y plataformas digitales? (2) Determinar la relación entre capacidad de respuesta y plataformas

digitales? (3) Determinar la relación entre seguridad y plataformas digitales? (4) Determinar la relación entre empatía y plataformas digitales? (5) Determinar la relación entre elementos tangibles y plataformas digitales?

También plantea como hipótesis general si existe relación entre el nivel de satisfacción y plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Animas 2021, y como específica: (1) Existe relación entre fiabilidad y plataformas digitales. (2) Existe relación entre capacidad de respuesta y plataformas digitales. (3) Existe relación entre seguridad y plataformas digitales. (4) Existe relación entre empatía y plataformas digitales. (5) Existe relación entre elementos tangibles y plataformas digitales.

II. MARCO TEÓRICO

El análisis sobre el nexo entre la pandemia de la COVID - 19 y la educación es reciente y la información constante permite actualizar conceptos. Esta situación ha llevado a analizar la satisfacción de los padres en cuanto al uso de las plataformas digitales en la educación. El Perú no ha sido la excepción por lo que respecta a la edición de contenidos orientados a crear fórmulas pedagógicas para que el resultado individuado sea acorde a la realidad. Durante la investigación, se encontraron estudios de diversos autores en el ámbito nacional, que se consideró relevante como fuente de información, facilitando el entendimiento y la visión de lo que se desea dar a conocer en este trabajo de investigación, acerca de la satisfacción sobre la utilización de plataformas digitales para la educación a distancia en pandemia.

Fernández (2022) en su indagación, determinó la relación de la gestión educativa y satisfacción de los padres de estudiantes de primaria y secundaria; se aplicó un cuestionario a 99 padres. La correlación entre las variables fue de $\rho = 0,978$ y la significancia 0,000, obteniendo como resultado una correlación muy alta, situación que favorece a la institución por todo el trabajo efectuado.

Por su parte, Sandoval (2021) utilizó un cuestionario creado por Scott L. Walker llamado: Development and validation of an instrument for assessing distance education learning environments in higher education: The Distance Education Learning Environments Survey (Encuesta de Ambientes de Aprendizaje a Distancia - DELES), con el objetivo de saber la satisfacción de los alumnos de 5° de secundaria. A 142 alumnos se realizó una encuesta, llegando a la conclusión que el 48.97% estaban insatisfechos por varios factores, sea por falta de adquisición de equipos tecnológicos como computadoras o acceso a internet y que no disfrutaban de las materias en el modo virtual.

Mendoza (2021) se propuso establecer la relación entre el uso de las plataformas digitales y el desarrollo profesional de los docentes. Se realizó una encuesta a 84 docentes, donde los resultados reflejaron que el 55% fue baja en el uso de las plataformas digitales. Se ha establecido una correlación importante entre

plataformas digitales y la dimensión pedagógica, concordante con los resultados $Rho=0,393$ y la significancia $0,000$; obteniendo como resultado una correlación muy baja.

Amanqui (2021) en su investigación determinó la relación entre educación a distancia y la satisfacción de los padres. La muestra fue de 100 padres, mediante cuestionarios. Dicha satisfacción en los padres de familia se obtuvo una rho de $0,896$ y en la variable educación a distancia, fue de una rho de $0,549$ brindando una correlación fuerte con el grado de significancia $=0,000 > 0,05$; se concluye que los resultados estadísticos correlacionales entre la educación a distancia y satisfacción es positiva alta y si existe relación.

Boullosa et al. (2017) el objetivo de su investigación era validar la satisfacción de estudiantes en segunda especialización en cuanto al uso del aula virtual. Se realizó un cuestionario de educación a distancia a 123 alumnos. Como resultado de nivel alto fue de un $0,95$ con un nivel de significancia $= 0.005$. Se encontraban satisfechos con el uso del aula virtual. En conclusión, determinó que las teorías y ejemplos en el uso de las plataformas digitales para la educación podrían aplicarse a otras entidades educativas.

En cuanto a otras investigaciones citamos aquellas internacionales como la de Ariza y Jaraba (2021) en su estudio realizado en Barranquilla Colombia, propusieron estrategias de inclusión de los padres al proceso educativo, las mismas que servirían para mejorar la eficacia educativa y la formación completa de los estudiantes y a su vez causaría una satisfacción positiva en la educación a distancia. El enfoque que le dio a su proyecto fue mixto, seleccionando a 92 padres de familia y 8 educadores de toda la institución, el instrumento que se aplicó fue un cuestionario y como resultado identificó que el 86% consideraban que la educación tradicional es mejor que la virtual, dando como resultado que solo el 14% de los padres se mostraba satisfecho con el aprovechamiento educativo de sus hijos en la educación virtual.

Brown et al. (2021) en su investigación sobre la satisfacción con las clases virtuales, identificaron características de tecnologías digitales relacionadas con la satisfacción adolescente en Costa Rica en pandemia. Se empleó un cuestionario online a 128 chicos de 14 y 18 años dando como resultado rho de 0.593 y un nivel de significancia estadística $< .001$. Encontraron que el soporte, la autoeficacia en el aula virtual y nivel socioeconómico se interrelacionan favorablemente con la satisfacción en las clases virtuales.

Vera (2020) en su investigación realizada en la Unidad Educativa Particular en Ecuador, determinó la relación de calidad de servicios educativos y la satisfacción. Su investigación no experimental, tomó como población a 36 padres de familia, realizó un muestreo probabilístico y como instrumentos utilizó el cuestionario. Se evidenció la existencia de la significativa relación entre variables de calidad de servicios educativos y satisfacción. El resultado del coeficiente $r = 0.493$ y una significancia de $0.002 < 0.01$ indicando un nivel medio y recomienda encuestas periódicas para medir continuamente el grado de satisfacción de padres y con estas mejorar el servicio.

Rodríguez et al. (2020) en su investigación sobre el nivel de satisfacción escolar a niños y adolescentes aplicada en Chile, realizaron una encuesta a 2 966 estudiantes de instituciones privadas como públicas. Dando como resultado la satisfacción escolar positiva de rho .443 y con una significación estadística $= 0,000 > 0,05$. Llegando a la conclusión que las experiencias escolares y su satisfacción están estrechamente relacionadas con su capacidad para recibir apoyo de otras personas fuera de sus compañeros y amigos. Así como el apoyo familiar y docente percibido es un recurso importante para enfrentar los desafíos académicos.

Surdez et al. (2018) en su investigación midieron la satisfacción del estudiante en valoración de la calidad educativa en una universidad de México. El método de estudio no experimental tomó como muestra a 380 alumnos. Dando como resultado la satisfacción de los alumnos un nivel positivo alto con un valor de 0,840 con una significación estadística $= 0,000 > 0,05$. La investigación permitió identificar los puntos débiles para incrementar la satisfacción estudiantil en cuanto

a la infraestructura y retroalimentación positiva de trato respetuoso que reciben los estudiantes.

El aporte de estas investigaciones aumenta el conocimiento del marco teórico a nuestra exploración como recogen las teorías del gatekeeper de Lewin (1947) citado por Aguado (2004) que “analizan los medios como instancias de selección en la construcción de representaciones sociales, tendiendo a configurar esas representaciones de acuerdo con los intereses de las élites, configuran el argumento motriz de esta etapa de la investigación de efectos” (p. 179). Es decir, la función del gatekeeper (usuarios) es validar la aplicabilidad de las plataformas digitales no solamente como receptores sino también retroalimentadores que favorecen el perfeccionamiento de la herramienta a través de la expresión de la satisfacción del servicio.

Pese a los esfuerzos por cuantificar y calificar la satisfacción aún no existe un acuerdo sobre su definición (Joan y Joseph, 2000), además como indicador decisivo sobre la calidad real entregada a través de la producción o servicio y su mejora con el nivel que se tiene de la satisfacción en cuanto a plataformas digitales (Abraham y Taylor, 1999). Asimismo, Umar y Bahrin (2017) la definen como una evaluación después de una comparación del rendimiento percibido y la experiencia de adquirir un producto o servicio. Kotler (2012) entiende la satisfacción del cliente como una reacción a la experiencia. El investigador establece 3 niveles: (1) insatisfacción, (2) satisfacción y (3) placer. De aquí se deduce que la calidad deriva de los tres niveles mencionados. Para Tse y Wilton (1990) es una definición objetiva; señalaron que es el proceso por el cual los consumidores evalúan las diferencias percibidas entre lo que desea y el desempeño real de un producto después de adquirirlo. Esta definición involucra dos aspectos: satisfacción y percepción del consumidor, el primero define como la situación final o estado final resultante de la experiencia de consumo, y el segundo enfatiza la percepción, evaluación y procesos cognitivos que contribuyen a la experiencia positiva; en los textos revisados se hallaron diversas definiciones de la primera variable en relación a la educación de los estudiantes que puede conceptualizarse como el bienestar que experimentan porque sienten que sus deseos en cuanto a lo académico

genera placer gracias a las actividades que realiza la institución orientadas a satisfacer sus necesidades educativas (Garbanzo 2007). Para evaluar el rendimiento percibido es preciso mencionar que se debe enfocar a una valoración de la calidad de un servicio o producto es por ello que como lo indican Garza et.al, (2008) en el que indican que va de acuerdo a la conformidad del consumidor, además manifiestan que el término pasa de ser la valoración del producto o servicio para luego transformarse en satisfacción de los sujetos. Por consiguiente, para Parasuraman et al. (1988) es sinónimo de excelentes buenas prácticas y se deduce tras evaluar lo que espera el sujeto y el desempeño, quienes darán un valor negativo o positivo, de acuerdo a su percepción siendo más alta o más baja según sus expectativas.

Para Candido y Morris, (2000) el sujeto decide la adquisición de productos o servicios según sus experiencias. Las brechas exponen las diferencias entre un producto o servicio (necesidades), el uso del producto o servicio y la experiencia del sujeto. Son cinco los aspectos que identifican las brechas: (1) Disconformidad entre las expectativas del cliente y la percepción de la organización. Principal obstáculo que impide la creación de acciones dirigidas a la satisfacción de las expectativas mencionadas. (2) Contraste entre la percepción de la organización y descripciones de las normas de calidad. (3) Discordancia entre la especificación y la calidad de servicio y erogación de servicio, el cual sería inejecutable si no responde a las normas y procedimientos. (4) Diferencia entre la erogación de servicio y la comunicación al exterior. Para el Servqual, se crea la expectativa en función de la comunicación externa de la organización. Es decir, la promesa del servicio y el servicio realmente brindado. (5) Esta brecha engloba las anteriores y se puede decir que, es la entre las expectativas de los clientes y aquello que el cliente percibe, es con esta teoría que surge el modelo Serqual, creada para deducir la calidad de servicio orientado a un perfeccionamiento continuo (Parasuraman et.al,1988), además como lo señala Matsumoto (2014) desde un comienzo se plantearon diez dimensiones como propiedades de relevancia de los usuarios, con el avance del trabajo se convierten en cinco dimensiones teóricas multidimensionales, a pesar de que este modelo, es el más usado, ha sido

reprochado porque es aplicable cambiando los indicadores, según la categoría a evaluar, en todo ámbito de estudio modificando las interrogantes, es por ello que Cronin y Taylor (1994) plantean una modificación no del todo estructural con el modelo de Servperf, obteniendo un nuevo modelo más exacto y viable de la experiencia de quien adquiere productos o servicios con el desempeño, vinculando la capacidad de respuesta, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad y el impacto del servicio empático. Se consigna en 20 ítems que reflejarán las cinco dimensiones percibidas en un servicio: (1) Capacidad de respuesta, apoyo al comprador brindándole una atención rápida y apropiada en cuanto a la atención, puntualidad y manejo de soluciones o reclamos. (2) Elementos tangibles, que pueden ser percibidos por el cliente en cuanto a la infraestructura de la empresa. (3) Seguridad, es lo que se transmite al cliente generando confianza y credibilidad. (4) Empatía, es la atención individualizada que la organización ofrece al usuario, transmitiendo un servicio adecuado a medida del consumidor. (5) Fiabilidad, es el cumplimiento de los servicios prometidos por parte de la empresa hacia el cliente (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009). Las características del servperf, por tanto, permiten tener un marco referencial válido para poder realizar la presente investigación, dado que es un campo emergente y necesitamos instrumentos comprobados para un estudio serio.

En cuanto a las diversas teorías encontradas en la literatura revisada se tiene a la teoría crítica de comunicación que alcanza la Escuela de Frankfurt, que aborda a la sociedad de masas y por el contexto en el que emerge y las recomendaciones que hizo, la teoría crítica tiene implicaciones importantes en la comunicación dando origen, entre muchas otras, por ejemplo, a las plataformas digitales. En los últimos años según Day (2007) destaca la posibilidad de combinar la teoría crítica de comunicación con la ciencia de la información, creando así una cultura en términos de los diversos intereses, orienta a los usuarios afrontar el cambio social al abrir sus horizontes, donde ésta abre un nuevo espacio para la actualidad y así considera la posibilidad que el mundo comunicacional sea diferente. Mientras Pyati (2006) sugiere su noción de racionalidad tecnológica que permite explicar el porqué de la información es tratada como una mercancía en la sociedad actual.

Esta investigación se sustenta en la teoría crítica de comunicación y en cuanto a utilización del instrumento se apoya en el modelo servperf de Cronin y Taylor (1994).

Por otra parte, tenemos una segunda variable respecto a plataformas digitales. En ese sentido, es trascendental conocer el concepto de Nick Srnicek (2017) “las plataformas son infraestructuras digitales que permiten que dos o más grupos interactúen. Por lo tanto, se posicionan como intermediarios que reúnen a diferentes usuarios: clientes, anunciantes, proveedores de servicios, productores, proveedores e incluso objetos físicos” (p. 55). Según Caldwell (2000) “teorizar la cultura digital no significa simplemente examinar cómo los teóricos han articulado y descrito sus efectos. También significa prestar atención al proceso según el cual la misma teoría es una práctica cultural, producida y que circula dentro de comunidades profesionales específicas” (p.10). Para Díaz y Svetlichich (2015) la educación se encuentra entre las actividades afectadas por la evolución y cambios tecnológicos a lo largo de la historia. Desde la introducción de la palabra escrita, los educadores han combinado constantemente diversas herramientas que han ido surgiendo, las cuales agregan valor al proceso educativo con el objetivo de difundir el conocimiento.

Los estudios elaborados en los últimos años sobre este recurso de las plataformas digitales en las escuelas continúan destacando que la sociedad necesita cada vez más integrar las TIC en el proceso educativo. Analizando el contexto se puede observar que estas pueden ser un competidor directo de los libros de texto, por lo tanto, al proporcionar una plataforma, las editoriales podrían satisfacer sus necesidades. En estos dos últimos años se ha constatado que las editoriales han tomado plena conciencia de las necesidades educativas de los docentes y las familias al poder mantener una amplia presencia en las escuelas de manera virtual. Por eso, ahora, en este momento histórico de integración de nuevos recursos tecnológicos, estas empresas no pueden abandonar la carrera iniciada (Martínez y Rodríguez, 2010). Conforme señala Scolari (2008), la comunicación tradicional (mediaciones) responde como concepto a un intercambio de mensajes que fluye desde un emisor hasta un receptor con una interacción dinámica que

permite el intercambio de posición. Sin embargo, esto ha variado con las nuevas tecnologías de información y comunicación e internet ha dado protagonismo a los medios virtuales (hipermediación), surgiendo un nuevo estilo denominado comunicación digital que es: participativa, constante y dinámica, situación que permite conocer el grado de satisfacción gracias al feedback que la caracteriza y estimula por tanto el uso de las herramientas digitales.

El análisis de las herramientas digitales proporciona información muy interesante sobre el desarrollo de estas para los centros educativos. El proceso instructivo virtual surge como complemento de la docencia presencial, que en la actualidad se caracteriza por la utilización de las dimensiones como (1) Recursos tecnológicos, de materiales diseñados para el autoaprendizaje. (2) Interacción, se refiere a la comunicación íntima entre una persona y un instrumento, tanto físico como virtual. (3) Autonomía en las clases, es el proceso de elaboración personal y social, donde el alumno tiene que regular y ser responsable de ello, para eso deben estudiar de forma independiente y autónoma, forzándolos a situaciones en las que puedan utilizar estrategias de búsqueda de información y así utilizar el conocimiento para que puedan solucionar problemas y trabajar en forma autónoma, reflexiva y crítica. (Barberá, 2004). Para una eficiente educación virtual es necesario poner en práctica las dimensiones ya mencionadas para alcanzar el objetivo de establecer un proceso de reconstrucción personal de los contenidos y no solamente como la traslación y transposición de conocimientos a la mente del estudiante (Onrubia, 2005).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La orientación de esta investigación, es cuantitativa, porque se aplicó una encuesta para analizarla y responder las preguntas de la investigación. Consiste en el análisis de conocimientos más recientes, recolectando información de acuerdo a las variables utilizadas en el presente tema y mediante la selección de datos numéricos para obtener la máxima objetividad (Hernández et al. 2014).

De tipo básica, porque tiene como objetivo ahondar y aumentar los conocimientos y teorías. (Hernández et al. 2014).

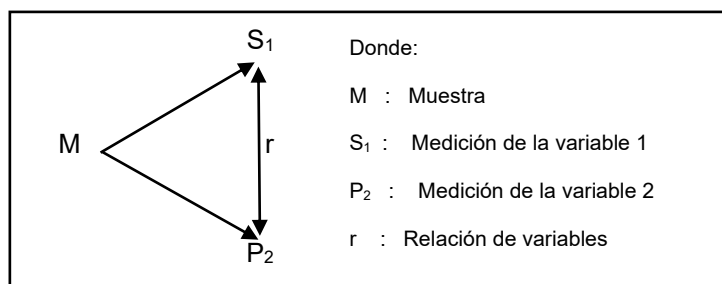
De nivel descriptiva correlacional, porque se recolecta información usando las variables con el propósito de investigar el nivel de satisfacción y uso de plataformas digitales de la Institución Educativa Señor de Ánimas (Hernández et al. 2014).

El método de la investigación es hipotético deductivo, por cómo inicia de unas afirmaciones en calidad de hipótesis, llegando a conclusiones de los hechos antes de constituirse en teorías (Vara, 2012).

De diseño no experimental, porque se estudiaron las variables en su estado orgánico, sin necesidad de ser sometidas a manipulación. De corte transversal porque recolectó la información en un único momento, en un tiempo único (Hernández et al. 2014).

Figura 1

Boceto del diseño



3.2. Variables y operatividad

Variable Satisfacción.

Concepto: Kotler (2012) entiende la satisfacción del cliente como una reacción a la experiencia.

Definición operacional: Se operacionalizó la variable 1 a través de una encuesta que contenía 20 preguntas donde señalan cinco aspectos como capacidad de respuesta (4 ítems), elementos tangibles (4 ítems), fiabilidad (4 ítems), seguridad y empatía (4 ítems). (anexo 1)

Variable Plataformas digitales.

Definición conceptual: Srnicek (2017) “Las plataformas son infraestructuras digitales que permiten que dos o más grupos interactúen. Por lo tanto, se posicionan como intermediarios que reúnen a diferentes usuarios: clientes, anunciantes, proveedores de servicios, productores, proveedores e incluso objetos físicos”. (p. 55)

Definición operacional: Se dividió en 3 dimensiones como: Recursos (4 ítems), interacción (2 ítems) y autonomía en las clases (2 ítems) (Barberá, 2004). Los recursos estaban constituidos por 8 preguntas con los siguientes indicadores: Zoom, SIE - NET (Sistema Integrado de Gestión Escolar), WhatsApp y YouTube.

3.3. Población y muestra

Se entiende por población el número total de elementos. (Hernández et al. 2014). La investigación contó con la participación de 47 padres de los alumnos de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Animas de San Juan de Miraflores.

Muestra: Es el elemento de población (Hernández et al, 2014). Se estableció la muestra al total de la población estudiada (47 padres).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la etapa de exploración y recopilación de información se manejó la técnica de encuesta, utilizando este instrumento mediante un cuestionario, se manejó un cuestionario autoadministrable mediante un instrumento digital que contenía las preguntas elaboradas y que fue rellenado por el encuestado, sin intervención del encuestador. De acuerdo a Hernández et al. (2014) este método es empleado para recopilar datos, por medio de preguntas ajustadas a las variables.

El instrumento que se utilizó es el Servperf, creado para medir la experiencia mediante la calidad de servicio y detectar la satisfacción, apoyado en Cronin y Taylor (1994), que contenía cinco dimensiones y 20 ítems, el siguiente instrumento a valorar son las plataformas digitales que utiliza el usuario basado en Barberá (2004), tres dimensiones y 8 ítems. Para recopilar la información se usó un cuestionario de escala de Likert.

Ficha técnica del instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir el nivel de satisfacción

Nombre: Servperf

Autor: Cronin y Taylor (1994)

Adecuación: Propia

Cantidad de ítems: 20

Aplicación: Personal y anónima

Tiempo de administración: 5 minutos

Estructura: Contiene cinco opciones de contestación variada en la escala ordinal de Likert en la codificación: nunca es 1, casi nunca es 2, a veces es 3, casi siempre es 4 y siempre es 5.

Niveles de interpretación: No satisfecho, regularmente satisfecho y satisfecho.

Tabla 1

Niveles de interpretación a nivel general de la variable 1 y sus dimensiones.

Niveles	General	Dimen-1	Dimen-2	Dimen-3	Dimen-4	Dimen-5
No satisfecho	42-61	11-14	6-11	7-11	9-13	12-14
Regularmente satisfecho	61-81	15-18	12-17	12-16	14-18	15-17
Satisfecho	81-100	19-20	18-20	17-20	19-20	18-20

Cuestionario para Plataformas digitales

Autor: Barberá, 2004

Adecuación: Propia

Cantidad de ítems: 8

Aplicación: Personal y anónima

Tiempo de administración: 5 minutos

Estructura: Contiene cinco opciones de contestación variada en la escala ordinal de Likert en la codificación: nunca es 1, casi nunca es 2, a veces es 3, casi siempre es 4 y siempre es 5.

Niveles de interpretación: bajo, medio y alto.

Tabla 2*Niveles de interpretación a nivel general de la variable 2 y sus dimensiones.*

Niveles	General	Dimen-1	Dimen-2	Dimen-3
Bajo	19-26	4-9	5-6	5-6
Medio	27-33	10-15	7-8	7-8
Alto	34-40	16-20	9-10	9-10

Validación y confiabilidad del instrumento

Para verificar la validez de contenido en cada instrumento se consideró el juicio de tres expertos, entre ellos el Magister Lusmila Repetto Tkachenko. (Maestro en Ciencias de la Comunicación), el Magister Arnaldo Villalva Rengifo (Maestro en Ciencias de la Comunicación) y el Magister Susana Clavarino, por lo tanto, sus opiniones son relevantes para esta encuesta. (anexo 3).

Para medir la confiabilidad del instrumento, se elaboró un ensayo de prueba de veinte interesados, que no constituyeron parte de la exploración, para que, en función a la información obtenida mediante el coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach, se establezca el uso de ambos cuestionarios (anexo 4).

Tabla 3*Coefficiente Alfa de Cronbach.*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Ítems
Satisfacción	0.88	20
Plataformas digitales	0.81	8

Interpretación

En cuanto al coeficiente Alfa de Cronbach para la variable 1 es de 0.88, que indica un nivel de confianza favorable, y para la variable 2 el resultado es igualmente favorable, en 0.81.

3.5. Procedimientos

Después de la validación por los expertos y del ensayo de prueba para confirmar la confiabilidad de la encuesta, antes de realizar la encuesta con el método Servperf, se entregó una carta a la Institución Educativa Señor de Ánimas del distrito de San Juan de Miraflores, pidiendo autorización para evaluar a los padres de familia. Se utilizó la plataforma Google Forms (dado que es una investigación remota), que fue remitido a través del servicio de mensajería digital WhatsApp, con una descripción indicando que solo los padres de los alumnos de 3ero y 4to de primaria 2021 de la Institución Educativa Señor de Ánimas de San Juan de Miraflores podrán desarrollar la encuesta. No se manipuló la variable (anexo 5 y anexo 6).

3.6. Método de análisis de datos

Culminada la encuesta se colocó la información en Excel 2019 como escala de Likert manejada en los instrumentos y se ingresó los datos estadísticos al SPSS versión 28 para procesar y validar los datos por variables.

Adicionalmente, se realizó una estadística descriptiva a través de la técnica de baremos usando cada variable con sus respectivas dimensiones y cuyos resultados sirvió en la fase de debate de la hipótesis de estudio y corroborando que existe una correlación en las variables de la investigación (ver anexo 7).

Se utilizó estadística descriptiva para cada variable y sus dimensiones mediante una técnica de baremos, en este caso se determinó las categorías de insatisfecho, regularmente satisfecho y satisfecho para la variable 1 y las categorías de bajo, medio y alto para la variable 2, estas se calcularon agrupando y recodificándolas en diferentes variables y seguidamente agrupándola visualmente con los baremos utilizando escalas establecidas en Excel, con análisis descriptivo por frecuencia y gráficas tabulares para cada variable y dimensión.

Una vez que las estadísticas descriptivas fueron realizadas, se hicieron las siguientes preguntas: ¿Existe relación? nuevamente, se observó los problemas específicos involucrados en la dimensión a estudiar.

En el nivel descriptivo de las variables, se consiguieron los resultados por agrupación en el sistema SPSS v.28.

Las variables se exploraron mediante la prueba de normalidad de prueba de Shapiro Wilk para una muestra de 47 padres con un nivel de significancia menor a 0.001 y un intervalo de confianza del 95%.

La conclusión es que existe una distribución paramétrica normal, estos datos requieren procesamiento inferencial de variables. Contraste de hipótesis mediante la correlación de Pearson. Las pruebas de hipótesis son las siguientes: se rechaza la hipótesis nula si el valor p es 0.001. Si el valor p es mayor o igual a 0.005, se admite la hipótesis nula y el análisis de inferencia se utiliza con los coeficientes de Pearson para correlacionar o experimentar las hipótesis, luego discutir y obtener conclusiones de la investigación.

Los valores del coeficiente de correlación de Pearson pueden estar entre -1 y +1 según el siguiente rango de valores absolutos:

Tabla 4

Rangos del coeficiente de correlación de Pearson.

Rango	Interpretación
0 a 0.10	Correlación inexistente
0.10 a 0.29	Positiva débil
0.30 a 0.50	Positiva moderada
0.51 a 1.00	Positiva fuerte

3.7. Aspectos éticos

La aportación en el presente estudio se efectuó de manera voluntaria, la confidencialidad y anonimato de los participantes encuestados fueron respetados. No se tomaron datos personales ni de ninguna índole que permitan la identificación de los padres de familia. Se tuvo en consideración a los padres de familia que favorecieron los objetivos de este trabajo (anexo 8).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

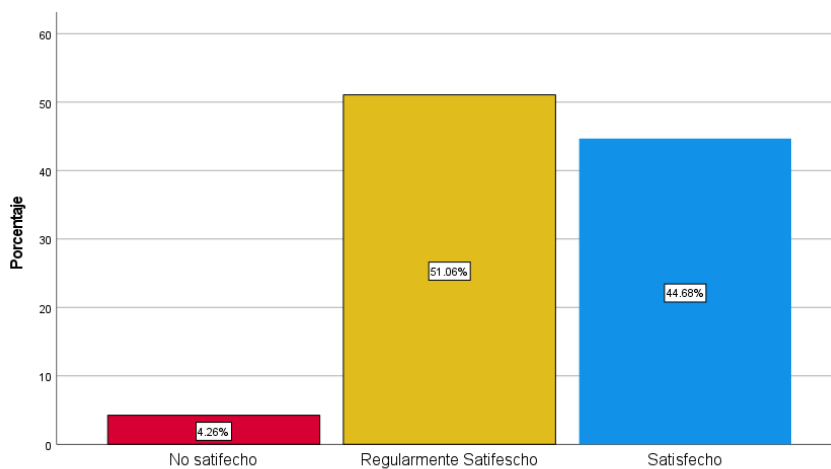
Tabla 5

Nivel de satisfacción observado por los padres de familia de los alumnos de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas 2021.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
No satisfecho	2	4.3%
Regularmente satisfecho	24	51.1%
Satisfecho	21	44.7%
Total	47	100%

Figura 2

Distribución porcentual del nivel de satisfacción de los padres de familia.



La tabla 5 y figura 2 muestran las validaciones relacionadas con la encuesta sobre la satisfacción, se percibió que estaban satisfechos (44.7%) estuvo representado por 21 padres, mientras que el porcentaje representado por 24 padres percibe un nivel de regularmente satisfechos (51,1%), y una proporción (4.3%) de 7 padres expresaron insatisfacción.

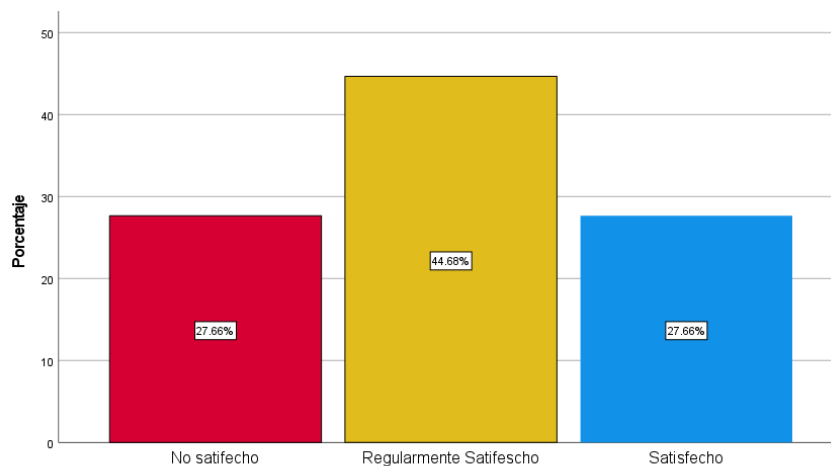
Tabla 6

Dimensión fiabilidad percibida por los padres de familia de los alumnos de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas 2021.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
No satisfecho	13	28%
Regularmente satisfecho	21	45%
Satisfecho	13	28%
Total	47	100%

Figura 3

Distribución porcentual del nivel de satisfacción de los padres, en relación a la dimensión fiabilidad.



La tabla 6 y figura 3 muestran que 13 padres de familia que representan el 28% dijeron estar satisfechas con el trato brindado por la institución por parte de los docentes y hubo un 48% que dijo estar regularmente satisfecho que representa a 21 papás y un 28% de 13 padres expresa insatisfacción.

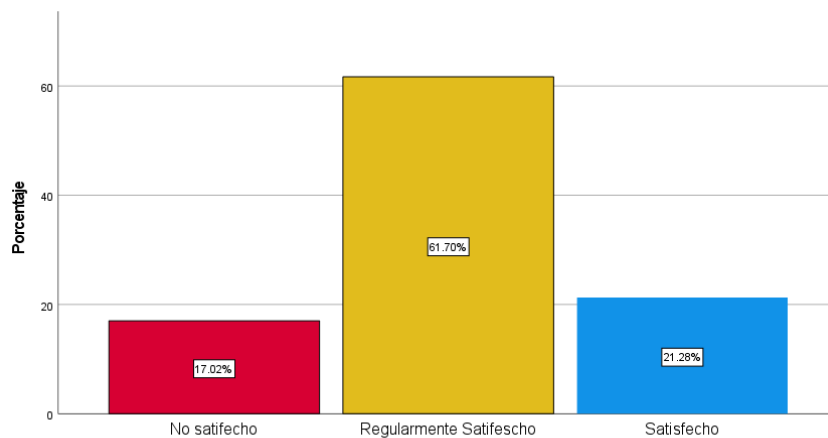
Tabla 7

Dimensión capacidad de respuesta percibida por los padres de familia de los alumnos de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas 2021.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
No satisfecho	8	17%
Regularmente satisfecho	29	62%
Satisfecho	10	21.3%
Total	47	100%

Figura 4

Distribución porcentual del nivel de satisfacción de padres de familia en relación a la capacidad de respuesta.



La tabla 7 y figura 4 muestran a 10 padres que representan el 21.3% dijeron estar satisfechas con el trato brindado por la institución por el personal administrativo, la mayor parte de padres expresó estar regularmente satisfecho con un 62% que representa a 29 padres de familia y un 17% expresaron insatisfacción, siendo representado por un 8%.

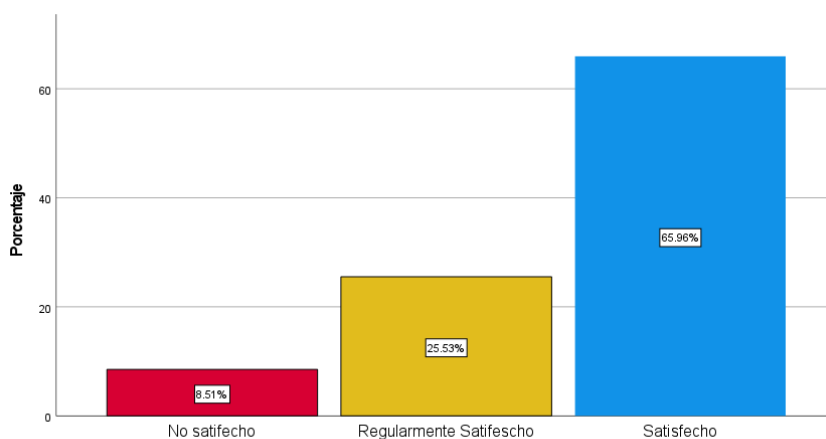
Tabla 8

Dimensión seguridad percibida por los padres de familia de los alumnos de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas 2021.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
No satisfecho	4	9%
Regularmente satisfecho	12	26%
Satisfecho	31	66%
Total	47	100%

Figura 5

Distribución porcentual del nivel de satisfacción de padres de familia en relación a la seguridad.



La tabla 8 y figura 5 muestran 31 padres satisfechos (66%) por la seguridad que brinda la institución, el 26 % expresó estar regularmente satisfecho (12 padres) y un 9% expresaron insatisfacción, siendo representado por 4 padres.

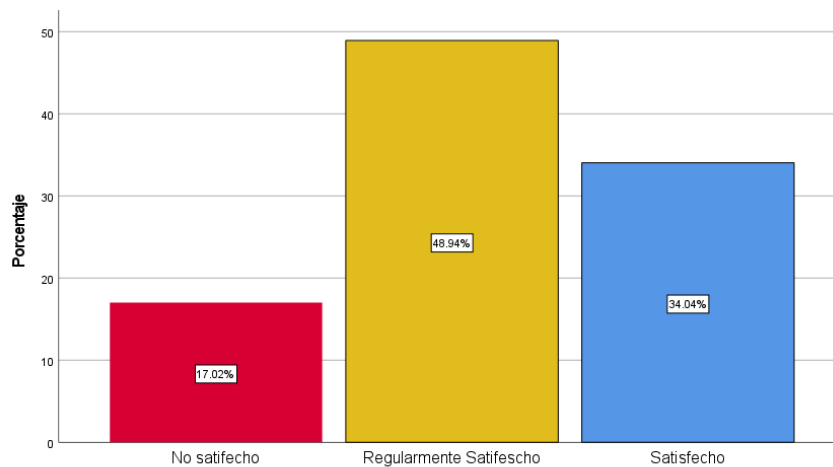
Tabla 9

Dimensión empatía percibida por los padres de familia de los alumnos de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas 2021.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
No satisfecho	8	17%
Regularmente satisfecho	23	49%
Satisfecho	16	34%
Total	47	100%

Figura 6

Distribución porcentual del nivel de satisfacción de padres de familia en relación a la empatía.



La tabla 9 y figura 6 muestran el 34% de satisfacción en la empatía que brindan los docentes (16 padres de familia), el 49% dijo estar regularmente satisfecho, siendo representado por 23 papás y el 17% opinan no estar satisfechos.

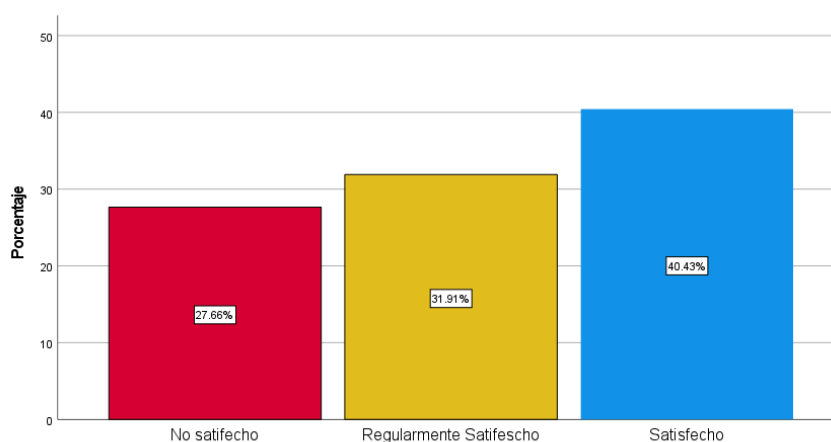
Tabla 10

Dimensión elementos tangibles percibida por los padres de familia de los alumnos de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas 2021.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
No satisfecho	13	28%
Regularmente satisfecho	15	32%
Satisfecho	19	40.4%
Total	47	100%

Figura 7

Distribución porcentual del nivel de satisfacción de padres de familia en relación a los elementos tangibles.



La tabla 10 y figura 7 muestran que 19 padres que representan el 40.4% dijeron estar satisfechas con los servicios del uso de las plataformas digitales que brinda la institución, sin embargo, el 32% dijo estar regularmente satisfecho este porcentaje representa a 15 papás y un 28% igual a 13 personas expresaron insatisfacción.

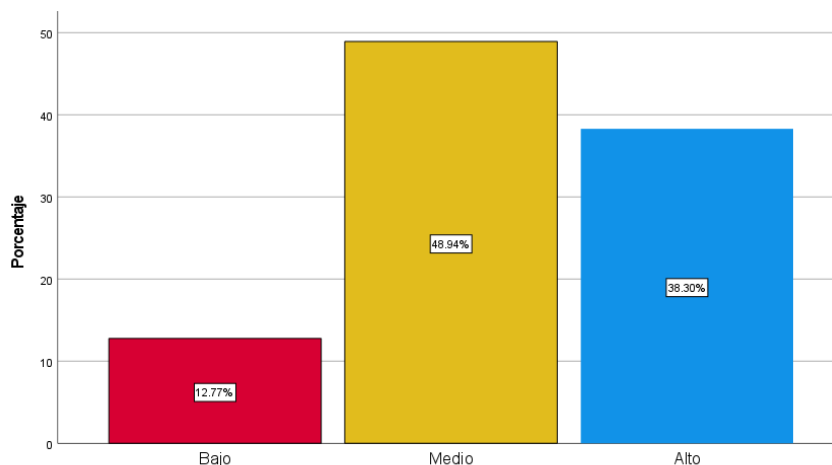
Tabla 11

Plataformas digitales de los alumnos de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas 2021.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	6	13%
Medio	23	49%
Alto	18	38%
Total	47	100%

Figura 8

Distribución porcentual sobre las plataformas digitales de los alumnos de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas, 2021.



La tabla 11 y figura 8 muestran las validaciones relacionadas con las plataformas digitales de la institución, solo el 38% está conforme con el uso de las plataformas virtuales brindadas por la institución, el 49% perciben un nivel medio, mientras que el porcentaje más bajo (13%) siendo inconforme, fue representada por 6 padres de familia.

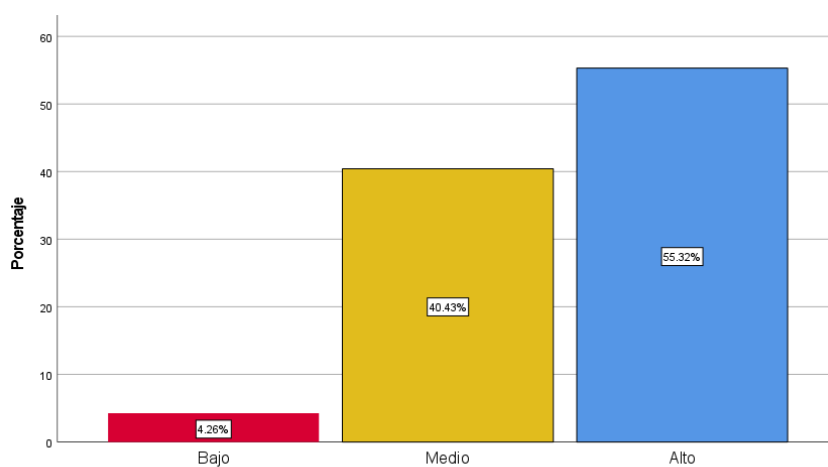
Tabla 12

Dimensión de recursos sobre las plataformas digitales observada por los padres de familia de los alumnos de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas, 2021.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	2	4%
Medio	19	40%
Alto	26	55%
Total	47	100%

Figura 9

Distribución porcentual respecto a la dimensión recursos.



La tabla 12 y figura 9 muestran las verificaciones relacionadas con los recursos ofrecidos por la institución, el 55% mostró un nivel alto positivo con el uso de los recursos, el 40% lo calificó como regular medio y el porcentaje más bajo (4%) no les agrado el uso de los recursos, siendo estos representados por 6 padres de familia.

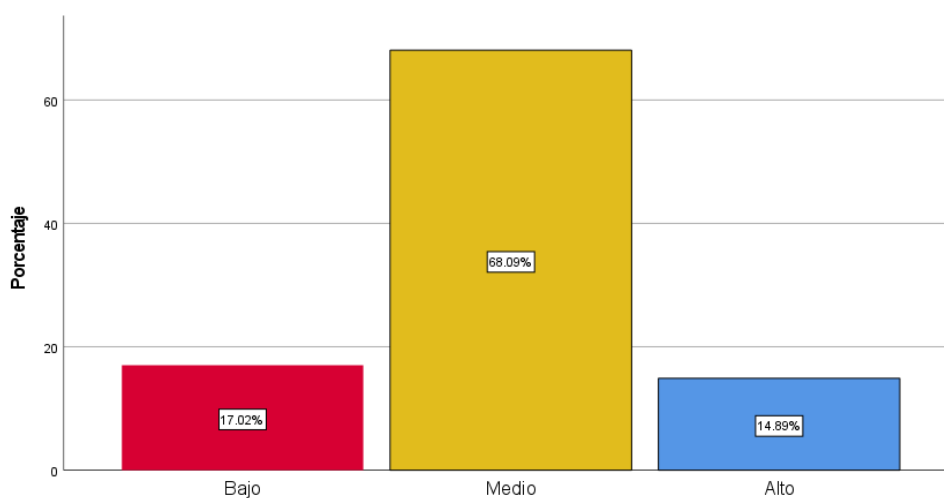
Tabla 13

Dimensión interacción de los docentes con las plataformas digitales observada por los padres de familia de los alumnos de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas, 2021.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	8	17%
Medio	32	68%
Alto	7	15%
Total	47	100%

Figura 10

Distribución porcentual respecto a la dimensión interacción.



La tabla 13 y figura 10 muestran el 15% de padres encuestados (representado por 7 personas) consideró que los docentes mostraron un nivel alto de interacción hacia los alumnos, el 68% (representado por 32 padres) indicó un nivel moderado de aceptación y el 17% no percibió la colaboración de los maestros.

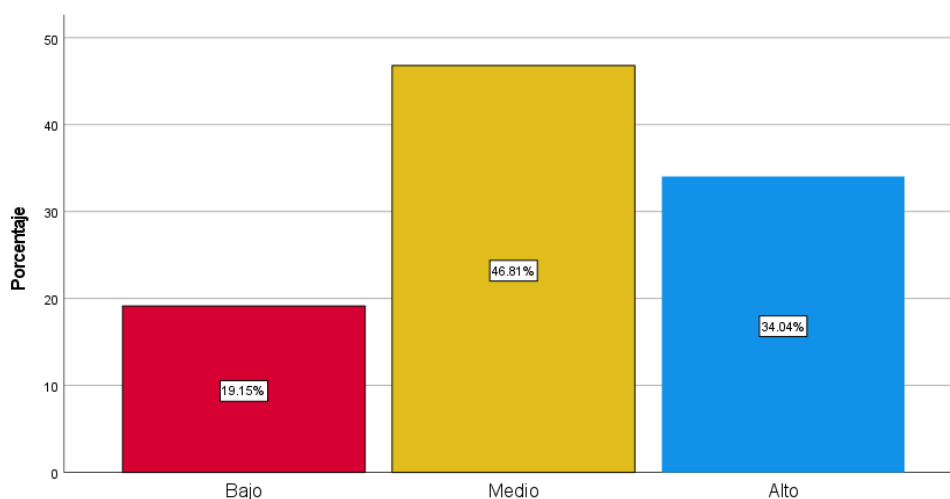
Tabla 14

Dimensión sobre la autonomía en las plataformas digitales observada por los padres de familia de los alumnos de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas, 2021.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	9	19%
Medio	22	47%
Alto	16	34%
Total	47	100%

Figura 11

Distribución porcentual respecto a la dimensión autonomía.



La tabla 14 y figura 11 muestran las revisiones relacionadas en la autonomía de los alumnos con respecto al uso de las plataformas digitales, el 34% mostró un nivel alto, el 47% lo calificó como regular medio y el porcentaje más bajo (19%) indican que a sus hijos no se les hizo fácil conectarse solos a las plataformas educativas, siendo estos representados por 9 padres de familia.

4.2. Análisis inferencial

Para las estadísticas inferenciales, las variables correspondientes en el estudio se probaron para la normalidad utilizando el test de *Shapiro Wilk* y pudieron establecer la distribución de datos conseguidos.

Tabla 15

Test de Shapiro Wilk para una muestra.

	<i>Shapiro Wilk</i> Estadístico	
	GI	Sig.
Satisfacción	47	.110
Plataformas digitales	47	.484

De acuerdo a la tabla 16, existe una distribución normal paramétrica entre las variables analizadas, estableciendo que en la V1 existe un $p = .110$ y en la V2 existe un $p = .484$, es decir $p > 0.05$ y el intervalo de confianza de 95%, estos datos requieren que las variables deben ser analizadas de manera inferencial usando la correlación de Pearson para la prueba de hipótesis.

Planteamiento de las hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación entre satisfacción y plataformas digitales de los padres de familia de los alumnos de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas, San Juan de Miraflores 2021.

H₁: Existe una relación entre satisfacción y plataformas digitales de los padres de familia de los alumnos de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas, San Juan de Miraflores 2021.

Se trabajó con un nivel de significancia $\alpha=0.05$ con 95% de nivel de confianza.

Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para poder identificar la similitud entre las dos variables cuantitativas.

Mención de la regla de decisión Si $p < \alpha \rightarrow$ rechazar H_0 .

Tabla 16

Correlaciones entre satisfacción de padres de familia y plataformas digitales

		Satisfacción	Plataformas digitales
Satisfacción	Correlación de Pearson	1	.630**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	47	47
Plataformas digitales	Correlación de Pearson	.630**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	47	47

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

El resultado del análisis del coeficiente de Pearson, brinda el valor de coeficiente de correlación $r = .630$, siendo esta una correlación positiva fuerte, como el valor de $p = .001$ es menor que $p=0.05$, concluyendo que si existe una relación entre satisfacción y plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas, San Juan de Miraflores 2021.

Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis Específica 1

H₀: No existe relación entre fiabilidad y plataformas digitales de los padres de familia de los alumnos de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas, San Juan de Miraflores 2021.

H₁: Existe una relación entre fiabilidad y plataformas digitales de los padres de familia de los alumnos de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas, San Juan de Miraflores 2021.

Tabla 17

Correlaciones entre fiabilidad con plataformas digitales.

		Fiabilidad	Plataformas digitales
Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	.465**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	47	47
Plataformas digitales	Correlación de Pearson	.465**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	47	47

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

El resultado del análisis del coeficiente de Pearson, brinda el valor de coeficiente de correlación $r = .465$, siendo esta una correlación positiva moderada, como el valor de $p = .001$ es menor que $p = 0.05$, concluyendo que si existe una relación entre fiabilidad y plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas, San Juan de Miraflores 2021.

Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis Específica 2

H₀: No existe relación entre capacidad de respuesta y plataformas digitales de los padres de familia de los alumnos de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas, San Juan de Miraflores 2021.

H₁: Existe una relación entre capacidad de respuesta y plataformas digitales de los padres de familia de los alumnos de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas, San Juan de Miraflores 2021.

Tabla 18

Correlaciones entre capacidad de respuesta con plataformas digitales.

		Capacidad de respuesta	Plataformas digitales
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	1	.437**
	Sig. (bilateral)		.002
	N	47	47
Plataformas digitales	Correlación de Pearson	.437**	1
	Sig. (bilateral)	.002	
	N	47	47

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

El resultado del análisis del coeficiente de Pearson, brinda el valor de coeficiente de correlación $r = .437$, siendo esta una correlación positiva moderada, como el valor de $p = .002$ es menor que $p = 0.05$, concluyendo que si existe una relación entre capacidad de respuesta y plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas, San Juan de Miraflores 2021.

Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis Específica 3

H₀: No existe relación entre seguridad y plataformas digitales de los padres de familia de los alumnos de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas, San Juan de Miraflores 2021.

H₁: Existe una relación entre seguridad y plataformas digitales de los padres de familia de los alumnos de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas, San Juan de Miraflores 2021.

Tabla 19

Correlaciones entre seguridad con plataformas digitales.

		Seguridad	Plataformas digitales
Seguridad	Correlación de Pearson	1	.607**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	47	47
Plataformas digitales	Correlación de Pearson	.607**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	47	47

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

El resultado del análisis del coeficiente de Pearson, brinda el valor de coeficiente de correlación $r = .607$, siendo esta una correlación positiva fuerte, como el valor de $p = .001$ es menor que $p = 0.05$, concluyendo que si existe una relación entre seguridad y plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas, San Juan de Miraflores 2021.

Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis Específica 4

H₀: No existe relación entre empatía y plataformas digitales de los padres de familia de los alumnos de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas, San Juan de Miraflores 2021.

H₁: Existe una relación entre empatía y plataformas digitales de los padres de familia de los alumnos de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas, San Juan de Miraflores 2021.

Tabla 20

Correlaciones entre empatía con plataformas digitales.

		Empatía	Plataformas digitales
Empatía	Correlación de Pearson	1	.502**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	47	47
Plataformas digitales	Correlación de Pearson	.502**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	47	47

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

El resultado del análisis del coeficiente de Pearson, brinda el valor de coeficiente de correlación $r = .502$, siendo esta una correlación positiva fuerte, como el valor de $p = .001$ es menor que $p = 0.05$, concluyendo que si existe una relación entre empatía y plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas, San Juan de Miraflores 2021.

Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis Específica 5

H₀: No existe relación entre elementos tangibles y plataformas digitales de los padres de familia de los alumnos de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas, San Juan de Miraflores 2021.

H₁: Existe una relación entre elementos tangibles y plataformas digitales de los padres de familia de los alumnos de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas, San Juan de Miraflores 2021.

Tabla 21

Correlaciones entre elementos tangibles con plataformas digitales

		Elementos tangibles	Plataformas digitales
Elementos tangibles	Correlación de Pearson	1	.576**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	47	47
Plataformas digitales	Correlación de Pearson	.576**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	47	47

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

El resultado del análisis del coeficiente de Pearson, brinda el valor de coeficiente de correlación $r = .576$, siendo esta una correlación positiva fuerte, como el valor de $p = .001$ es menor que $p = 0.05$, concluyendo que si existe una relación entre seguridad y plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas, San Juan de Miraflores 2021.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación busca identificar un objetivo: establecer la relación existente entre el nivel de satisfacción en el uso de las plataformas digitales en los grados de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas, San Juan de Miraflores 2021. La implementación de las plataformas digitales se estableció durante la pandemia por COVID-19. Para obtener la relación planteada, se formularon hipótesis a través del análisis y se recopiló información mediante una encuesta a 47 padres de familia empleando el modelo servperf de Cronin y Taylor (1994), que calculó la experiencia de los padres con respecto a la satisfacción en el uso de las plataformas digitales que brinda la institución. Diseñado según a un estudio descriptivo correlacional, se demostró que existe relación entre las variables analizadas, dando una correlación positiva fuerte $r = .630$ y un $p < 0.005$. Esta situación favorece a la entidad educativa ya que el trabajo que actualmente realiza la dirección en conjunto con el equipo educativo, contribuye alcanzar las metas de la institución. Haciendo referencia a la hipótesis general esta relación coincide con la investigación de Brown et al. (2021) siendo una correlación positiva fuerte con una rho de 0.593 y un $p < 0.005$, en referencia a los resultados conseguidos sobre la satisfacción con las clases virtuales, al igual que Amanqui (2021) en su investigación encontró que existe una relación de la variable satisfacción obteniendo una correlación positiva alta con una rho de 0,549 con el grado de significación $= 0,000 > 0,05$, coincidiendo con Boullosa et al. (2017) demostró que tuvo un nivel alto de satisfacción de rho de un 0,95 con un nivel de significación $= 0.005$, además, estos hallazgos difieren con los resultados de Mendoza (2021) en el uso de las plataformas digitales, los resultados de correlación fueron muy baja con una rho de 0.393 y un $p < 0.005$.

Por lo tanto, al probar los resultados, se puede demostrar que existe una correlación entre satisfacción y el uso de las plataformas digitales. En cuanto al análisis estadístico descriptivo se halló un nivel alto de 89.7% de satisfacción utilizando el modelo Servperf sobre las experiencias. Según Abraham y Taylor (1999), la satisfacción de los padres de familia vendría hacer un indicador definitivo sobre la calidad real de servicio brindada por la institución. Asimismo, para Kotler y

Armstrong (2013), la calidad está relacionada con el valor y la satisfacción del usuario.

Adicionalmente, la presente investigación se sustenta con los estudios analizados a nivel nacional de Fernández (2022) quien sostiene que hay relación entre las variables. Esto se debe a la confiabilidad de capacidad de respuesta, seguridad y empatía que brinda la dirección. Asimismo, en el estudio se encontró que 59.8% de los padres, estaban satisfechos con los elementos tangibles que tiene una entidad educativa.

En relación a la hipótesis específica de fiabilidad se demostró que existe una correlación positiva moderada de $r = .465$, y un $p < 0.005$, estos resultados no coinciden con Fernández (2022) quien en su investigación realizada a los padres de familia de la institución Nuestra Señora de la Asunción de Huacho, obteniendo una rho de 0.978 y un $p < 0.05$, determinando una relación positiva fuerte, señalando que la dimensión de fiabilidad influye mucho en la gestión educativa de la satisfacción de los padres. En cuanto al análisis descriptivo de la presente investigación el 49% revelan sentirse regularmente satisfechos por considerar fiable el servicio brindado por los docentes, siendo responsables en la elaboración de los materiales educativos, fueron atentos con los estudiantes.

Respecto en la hipótesis específica de capacidad de respuesta se halló una correlación positiva moderada, por un el valor de $r = .437$ y un $p < 0.05$, no concordando con Fernández (2022) en su investigación realizada a los padres de la institución Nuestra Señora de la Asunción de Huacho, obtuvo resultados muy distintos de una relación positiva fuerte de una rho de 0.828 y un $p < 0.05$ es decir un $p=0.000$, observando que el 72% de padres de familia se encontraban satisfechos por la capacidad de respuesta, atención rápida, información brindada muy precisa y la predisposición para la atención a los padres. En cuanto al análisis descriptivo de la presente investigación el 21.3% de padres de familia se mostraron satisfechos por el trato brindado por el personal administrativo de la institución, dando un soporte rápido sea en el área psicológica como la atención oportuna por la dirección y toda el área de atención a los padres como a los alumnos.

En la hipótesis específica de seguridad se encontró el valor de coeficiente de correlación $r = .607$ y un $p < 0.05$, siendo esta una correlación positiva fuerte, reconociendo que si existe una relación entre seguridad y plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas, San Juan de Miraflores 2021, esta información coincide con Fernández (2022) en su resultado encontró una relación positiva fuerte de una rho de 0.913 y un $p < 0.05$, siendo el 68.7% de los padres de familia están satisfechos con la seguridad que brinda la institución educativa ya que el servicio que brinda el personal transmite confianza, amabilidad y experiencia; mientras que el 31.3% no lo cree así. En cuanto al análisis descriptivo de la presente investigación el 8.5% de los padres expresaron insatisfacción por la seguridad que brinda la institución.

Sobre la hipótesis específica de empatía se encontró un valor de coeficiente de correlación $r = .502$ y un $p < 0.005$, dando una correlación positiva fuerte, aceptando que si existe una relación entre empatía y plataformas digitales en los cursos de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas, San Juan de Miraflores 2021, esta información concuerda con Fernández (2022) en su resultado obtuvo una relación positiva fuerte de una rho de 0.978 y un $p < 0.05$, observando que, el 65.7% de los padres de familia se sienten satisfechos por la empatía que ofrece la Institución Educativa Nuestra Señora de la Asunción de Huacho, porque reciben una atención personalizada, los horarios de atención son los adecuados y los padres pueden percibir preocupación por sus dificultades y necesidades. En cuanto al análisis descriptivo de la presente investigación el 34% de los padres expresaron satisfacción en la empatía que brindan los docentes, siendo estos amables con los alumnos y padres, además el seguimiento de tareas y otras actividades escolares de los niños.

Respecto a la hipótesis específica de elementos tangibles se demostró que existe una correlación positiva fuerte porque se encontró el valor de coeficiente de correlación $r = .576$ y un $p < 0.005$, aceptando que si existe una relación entre seguridad y plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas, San Juan de Miraflores 2021, estos valores concuerda con Fernández (2022) quien en su investigación determinó una correlación positiva

fuerte una rho de 0.717 y un $p < 0.05$, siendo representado por el 48.5% de padres que se sienten satisfechos por los elementos tangibles como los equipos modernos, la apariencia del personal, la infraestructura atractiva y los materiales de la Institución Educativa Nuestra Señora de la Asunción de Huacho, mientras que el 51.5% no están de acuerdo. En cuanto al análisis descriptivo de la presente investigación el 40.4% dijeron estar satisfechas con los servicios del uso de las plataformas digitales que brinda la institución y el 28% de padres mostraron insatisfacción en el uso de las plataformas digitales que brinda la institución.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se comprobó que existe una relación positiva fuerte siendo el $r = .630$ y una significancia de $p = .001$, mientras mayor sea la satisfacción de los padres, mayor será el uso de las plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Ánimas, San Juan de Miraflores 2021.

Segunda: Se comprobó que existe una relación positiva moderada siendo el $r = .465$ y una significancia de $p = .001$, mientras mayor sea la fiabilidad por parte de la institución mayor será el uso de las plataformas digitales.

Tercera: Se comprobó que existe una relación positiva moderada siendo el $r = .437$ y una significancia de $p = .002$, mientras mayor sea la capacidad de respuesta del personal de la institución mayor será el uso de las plataformas digitales.

Cuarta: Se comprobó que existe una relación positiva fuerte siendo el $r = .607$ y una significancia de $p = .001$, mientras mayor sea la seguridad por parte de la institución educativa mayor será el uso de las plataformas digitales.

Quinta: Se comprobó que existe una relación positiva fuerte siendo el $r = .502$ y una significancia de $p = .001$, mientras mayor sea la empatía por parte de los docentes mayor será el uso de las plataformas digitales.

Sexta: Se comprobó que existe una relación positiva moderada siendo el $r = .576$ y una significancia de $p = .001$, mientras mejor sean los elementos tangibles de la institución educativa mayor será el uso de las plataformas digitales.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al director de la Institución Educativa Señor de Ánimas, se recomienda capacitar a los educadores, estudiantes y padres de familia en el empleo de las plataformas digitales para así asegurar la seguridad del aprendizaje en los escolares. El enfoque es recopilar información de datos sobre la satisfacción en cuanto a los servicios brindados por la institución a través de encuestas periódicas para tomar buenas decisiones, lo que tendrá un efecto beneficioso en el nivel de satisfacción.

Segunda: Se propone a la institución, dirigida por el director que implemente la gestión de calidad, para que de esa forma pueda evaluar la problemática del colegio y así pueda realizar mejoras en el proceso de enseñanza sea virtual como presencial.

Tercera: Se recomienda mejorar la capacidad de respuesta a los padres como a los alumnos, porque si esperan mucha respuesta a consultas puede llevar a una insatisfacción.

Cuarta: Se plantea crear redes de comunicación con los padres, estudiantes y personal de seguridad.

Quinta: Se recomienda mejorar la atención de los docentes hacia los escolares como padres de familia.

Sexta: Se encomienda a la institución mejorar el aspecto de los elementos tangibles de la institución, porque el 28% expresó estar insatisfecho y el 32% regularmente satisfecho.

REFERENCIAS

- Aguado, J. (2004). Introducción a las teorías de la información y la comunicación. Universidad de Murcia, España.
- Amanqui, J. (2021). Educación a distancia y satisfacción de los padres de familia en la institución educativa N° 020, La Victoria, 2020. [Tesis para Grado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63338>
- American Economic Association (2015). One Laptop per Child at Home: Short-Term Impacts from a Randomized Experiment in Perú (Vol. 7) <https://www.aeaweb.org/articles?id=10.1257/app.20130267>
- Ariza, L. y Jaraba, L. (2021). Integración de los padres de familia al proceso de formación virtual de sus hijos para el mejoramiento de los índices de aprobación. [Tesis de Maestría, Universidad de la Costa, Barranquilla] <https://hdl.handle.net/11323/8240>
- Barberá, E (2004). Pautas para el análisis de la intervención en entornos de aprendizaje virtual: dimensiones relevantes e instrumentos de evaluación. [Tesis para Doctorado, UOC]. <http://www.uoc.edu/in3/dt/esp/barbera0704.html>
- BID Mejorando vidas (28 de febrero de 2013). One Laptop per Child en Perú: Hallazgos y Próximos Pasos. <https://blogs.iadb.org/educacion/es/one-laptop-per-child-en-peru-hallazgos-y-proximos-pasos/>
- Brown, G, Gómez, P, Pinnock, A, Solís, A y Vargas, C (2021) Satisfacción con las clases virtuales de adolescentes en Costa Rica. Revista Costarricense de Psicología (Vol. 40m N°2, p.73-91) <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rcp/v40n2/1659-2913-rcp-40-02-73.pdf>
- Boullosa, R., Huaylinos, P. y Juzcamaita, H. (2017). Satisfacción del uso del aula virtual en estudiantes de segunda especialización del instituto de educación superior tecnológica pública del Ejército. [Tesis para Grado Académico,

Universidad Marcelino Champagnat, Lima, Perú].
<http://repositorio.umch.edu.pe/handle/UMCH/429>

Cándido, C y Morris, D (2000). Trazado de brechas en la calidad del servicio.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09544120050007779>

CEPAL y Unesco (2020). La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19, Informe Covid-19. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45904-la-educacion-tiempos-la-pandemia-covid-19>

Ceibal (2007) Plan Ceibal. <https://www.ceibal.edu.uy/es/institucional>

Ceibal (2007) Plan Ceibal. <https://www.ceibal.edu.uy/es/articulo/plan-ceibal-presentado-internacionalmente-como-caso-de-exito-en-generacion-de-inclusion-y-empoderamiento>

Cronin, J y Taylor, S (1994) Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224299405800110>

Díaz, D. y Svetlichich, M. (2013). Herramientas para la Educación Virtual [Trabajo Interamericano, XXX Conferencia interamericana de Contabilidad de Uruguay]
<https://cpcecba.org.ar/media/img/paginas/Herramientas%20Para%20La%20Educaci%C3%B3n%20Virtual.pdf>

Dominio Digital emisiones en Cable (29 de noviembre de 2006). Negroponte OLPC and Intel [Archivo Video] <https://www.youtube.com/watch?v=HK90TnOQE0>

El Banco de Desarrollo de América Latina (24 de marzo de 2021). Educación en pandemia: ¿un año perdido para América Latina?
<https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2021/03/educacion-en-pandemia-un-ano-perdido-para-america-latina/>

Failache, E., Katzkowicz, N. y Machado, A. (2020). La educación en tiempos de pandemia. Y el día después. [Archivo PDF].

https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/24008/1/La_educaci%C3%B3n_en_tiempos_de_pandemia._Y_el_d%C3%ADa_despu%C3%A9s.pdf

Fayer Wayer (2008). Perú recibe los primeros OLPC XO con Windows. <https://www.fayerwayer.com/2008/09/peru-recibe-los-primeros-olpc-xo-con-windows/>

Fernández, K. (2022). Gestión educativa y satisfacción de los padres de familia de la institución educativa N°20311, Nuestra Señora de la Asunción, Ámbar 2021. [Tesis para Grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5813/KAREN%20LISBETH%20FERNANDEZ%20JARA.pdf?sequence=1>

Garbanzo, G. (2007). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. *Revista Educación*, 31(1), 43-63. <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/1252>

Hardy, I. (2007). El Programa de Capacitación no presencial para Maestros de la Fundación Cisneros. [Archivo PDF]. <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:19355/n04hardyter07.pdf>

Henao, J. (2019). Service quality and perceived value as users' satisfaction antecedents of Colombia's telecommunications enterprises. [Instituto Tecnológico Metropolitano, Colombia]. [Archivo PDF]. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v65n3/0186-1042-cya-65-03-00010.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. Sexta Edición, México DF.

Instituto para el Futuro de la Educación (19 de marzo de 2020). Educación en tiempos de pandemia: COVID-19 y equidad en el aprendizaje.

<https://observatorio.tec.mx/edu-news/educacion-en-tiempos-de-pandemia-covid19>

Kotler, P. y Armstrong, G. (2013) Fundamentos de marketing. (11ª ed.). México: Pearson. <https://docer.com.ar/doc/80ees>

Matsumoto, R. (2014) Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto [Tesis para Grado Académico, Universidad Católica Boliviana, San Pablo, La Paz]. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005

Mendoza, L (2021). Plataformas digitales y desarrollo profesional docente en la I. E 093 Efraín Arcaya Zevallos, Zarumilla, Tumbes, 2021 [Tesis para Grado Académico, Universidad César Vallejo, Piura, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64641>

Morin, F. y Jallais, J. (1991). La qualité dans le commerce. Du service, au service du client. Rapport du Groupe de Travail de L'Institut du Commerce ET Consommation: Le Commerce ET l'Information du Consommateur. Diciembre. París.

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. [Archivo PDF]. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Oliver, R. (2014). Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer, [New York: Irwin/McGraw-Hill]. <https://academic.oup.com/jcr/issue/20/3>

Parasuraman, A., Zeithaml, V y Berry, L (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Revista de Marketing, 49(4): 41-50. <https://www.jstor.org/journal/jmarketing?refreqid=excelsior%3A47be44a68ffeb06596200e8012335477>

Parasuraman, A., Zeithaml, V y Berry, L (1988). SERVQUAL: Customer Satisfaction and Service Quality in the Marketing Practice: Study on Literature Review. Revista de Marketing [Archivo PDF].

https://www.researchgate.net/publication/329240862_Customer_Satisfaction_and_Service_Quality_in_the_Marketing_Practice_Study_on_Literature_Review

Plan Internacional (12 de abril de 2021). Conoce las alarmantes cifras sobre la educación de niñas, niños y adolescentes en nuestro país. <https://www.planinternational.org.pe/blog/conoce-las-alarman-tes-cifras-sobre-la-educacion-de-ninas-ninos-y-adolescentes-en-nuestro-pais#:~:text=De%20acuerdo%20con%20Minedu%2C%20a,instituciones%20educativas%20privadas%20a%20p%C3%BAblicas.>

Romero, A. Álvarez, G. y Álvarez, S. (2018). Evaluación de la satisfacción del cliente en empresas de servicio. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. [VI Edición Especial, Artículo N° 50, noviembre 2018]. [Archivo PDF]. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/843/1214>

Rodríguez, C. Padilla, G. y Gallegos, M. (2020). Calidad educativa, apoyo docente y familiar percibido: la tridimensionalidad de la satisfacción escolar en niños y adolescentes. [Cuad. Investig. Educ. Vol.11 N°.2 Montevideo, Epub diciembre 2020]. <http://dx.doi.org/10.18861/cied.2020.11.2.2995>

Ruzene, D. Lima, L. Santos, B. Fontes, R. Gonzaga, M. Rodrigues, C.Silva, D. (2022). Perspective on services: quality using the SERVPERF [International Journal of Productivity and Quality Management, Vol.19 N°1, 2016] <http://repo.unand.ac.id/5533/1/PB-NTP-05.pdf>

Sandoval, A. (2021). Satisfacción de los estudiantes de 5° grado de secundaria con relación a la educación virtual en el Colegio María Reina Marianistas del distrito de San Isidro, Lima, 2020 [Tesis de Grado Magister, Universidad de Piura]. <https://hdl.handle.net/11042/5215>

Surdez, E. Sandoval, M. y Lamoyi, CI (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. [Educ. Vol. 21 N° 1,

Universidad de la Sabana, Colombia].
<https://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/7769/4721>

Scolari, C. (2008) Hipermediaciones: Elementos para una teoría de la comunicación digital. [1° ed]. Editorial Gedisa, S.A.

UNICEF (24 de marzo de 2021) 114 millones de estudiantes ausentes de las aulas de América Latina y el Caribe. <https://www.unicef.org/peru/comunicados-prensa/114-millones-de-estudiantes-ausentes-de-las-aulas-de-am%C3%A9rica-latina-y-el-caribe>

UNESCO (2020). América Latina y el Caribe - Inclusión y Educación: Todos y Todas sin Excepción. <https://es.unesco.org/gem-report/LAC2020inclusion>

Umar, A. y Bahrún, R. (2017). The mediating relationship of customer satisfacción between brand trust, brand social responsibility image with moderating role of switching cost. *Advanced Science Letters*. (Volumen 23) <https://doi.org/10.1166/asl.2017.10015>

Vera, F. (2020). Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la “Unidad Educativa Particular Ecuador” Guayaquil, 2020 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Piura, Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51899/Vera_IL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1 Matriz Operacional de las Variables

Operacionalización de variables Satisfacción

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
Philip Kotler (2012) entiende la satisfacción del cliente como una reacción a la experiencia.	Se operacionalizó la variable 1 a través de un cuestionario que contendrá 20 preguntas que consignan cinco aspectos como capacidad de respuesta (4 ítems), elementos tangibles (4 ítems), confiabilidad (4 ítems), seguridad y empatía (4 ítems).	Fiabilidad	Capacidad Atención Responsabilidad Imparcialidad	1,2,3,4	Escala de Likert Ordinal 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre	No satisfecho 42-61 Regularmente satisfecho 62-81 Satisfecho 82-100
		Capacidad de respuesta	Deseo de cooperar Rapidez en el servicio Tiempo del servicio Solución de problemas	5,6,7,8		
		Seguridad	Privacidad Confianza Protección Compromiso	9,10,11,12		
		Empatía	Amabilidad Preocupación de las necesidades Atención personalizada Comprensión de las necesidades	13,14,15,16		
		Elementos tangibles	Áreas de trabajo Materiales didácticos Recursos humanos Materiales de Comunicación	17,18,19,20		

Fuente: Cronin y Taylor (1994) adaptado

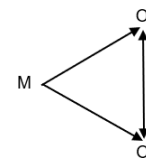
Operacionalización de variables Plataformas digitales

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGOS		
Nick Srnicek (2017) “las plataformas son infraestructuras digitales que permiten que dos o más grupos interactúen. Por lo tanto, se posicionan como intermediarios que reúnen a diferentes usuarios: clientes, anunciantes, proveedores de servicios, productores, proveedores e incluso objetos físicos”. (p. 55)	Se dividirá en 3 dimensiones como: Recursos, interacción y autonomía en las clases. Los recursos estarán constituidos por 8 preguntas como recursos (4 ítems), interacción (2 ítems), autonomía (2 ítems).	Recursos	Zoom	1,2,3,4	Escala de Likert	Bajo 19-26		
			SIE-NET					
			Youtube					
				Interacción	WhatsApp	5,6	Ordinal	Medio 27-33
			Comunicación asincrónica					
			Comunicación sincrónica					
		Autonomía	Autocontrol	7,8		Alto 34-40		
		Independencia						

Fuente: Barberá (2004) adaptado

Anexo 2 Matriz de Consistencia Nivel de satisfacción y las plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Animas 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y las plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Animas 2021?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO: 1) ¿Cuál es la relación entre fiabilidad y plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Animas 2021? 2) ¿Cuál es la relación entre capacidad de respuesta y plataformas digitales en la sede ambrosio de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Animas 2021? 3) ¿Cuál es la relación entre seguridad y plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Animas 2021? 4) ¿Cuál es la relación entre empatía y plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Animas 2021? 5) ¿Cuál es la relación entre elementos tangibles y plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Animas 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre nivel de satisfacción y plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Animas 2021.</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO: 1) Determinar la relación entre fiabilidad y plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Animas 2021. 2) Determinar la relación entre capacidad de respuesta y plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Animas 2021. 3) Determinar la relación entre seguridad y plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Animas 2021. 4) Determinar la relación entre empatía y plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Animas 2021. 5) Determinar la relación entre elementos tangibles y plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Animas 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación entre el nivel de satisfacción y plataformas digitales en de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Animas 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICO: 1) Existe relación entre fiabilidad y plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Animas 2021. 2) Existe relación entre capacidad de respuesta y plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Animas 2021. 3) Existe relación entre seguridad y plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Animas 2021. 4) Existe relación entre empatía y plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Animas 2021. 5) Existe relación entre elementos tangibles y plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Animas 2021.</p>	<p>VARIABLE 1: Satisfacción</p> <p>Dimensiones: Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos Tangibles</p> <p>VARIABLE 2: Plataformas digitales</p> <p>Dimensiones: Recursos Interactividad Autonomía</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica</p> <p>MÉTODO GENERAL: Método científico</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo - Correlacional</p> <p>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativo</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental – corte transversal</p>	<p>POBLACIÓN: La población es de 50 padres de familia de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Animas San Juan de Miraflores 2021.</p> <p>MUESTRA: 47 padres de familia.</p> <p>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS La estadística Descriptiva Análisis de frecuencia a través de tablas y gráficos de frecuencia.</p> <p>La estadística Interferencial Coeficiente correlación Pearson.</p>	<p>TÉCNICA Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS Para satisfacción Cuestionario Servperf de Cronin y Taylor (1994) adaptado Para plataformas digitales Cuestionario de Barberá (2004) adaptado</p> <p>ESCALA DE MEDICIÓN Escala ordinal tipo Likert</p> <p>NIVELES DE INTERPRETACIÓN Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • No Satisfecho (42-61) • Regularmente satisfecho (62-81) • Satisfecho (82-100) <p>Plataformas digitales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bajo (19-26) • Medio (27-33) • Alto (34-40)



Anexo 3: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO CUESTIONARIO

Matriz de validación de contenido para cuestionario de Satisfacción.

TÍTULO DE LA TESIS: *Nivel de satisfacción y las plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Animas, San Juan de Miraflores 2021.*

VARIABLE: Satisfacción							
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO					OBSERVACIONES
		REP RES ENT ATI VID AD	PER TIN ENC IA	CO HE RE NC IA	CO NS IS TE NC IA	CL AR ID AD	
Capacidad	Cree usted que todos los días recibe clases su niño.	3	3	3	3	3	
Atención	Considera usted que los maestros fueron atentos con los niños durante la clase.	3	3	3	3	3	
Responsabilidad	Cree usted que los maestros fueron responsables en la elaboración del material.	3	3	3	3	3	
Imparcialidad	Cree usted que los docentes fueron imparciales con los alumnos.	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA							

Deseo de cooperar	Cree usted que el área de psicología coopero con la salud emocional de sus niños	3	3	3	3	3	
Rapidez en el servicio	La atención del área de soporte fue rápida	3	3	3	3	3	
Tiempo del servicio	El tiempo que usted esperó para ser atendido por la dirección fue corto	3	3	3	3	3	
Solución de problemas	Si usted presentó algún problema o apuro se resolvió seguidamente.	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD							
Privacidad	Considera usted que la institución respeto su privacidad	3	3	3	3	3	
Confianza	Los maestros le inspiraron confianza	3	3	3	3	3	
Protección	Considera que las plataformas digitales que usa la institución protegen la información de los niños	3	3	3	3	3	
Compromiso	Cree usted que se respeta las actividades desarrolladas por los padres	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA							
Amabilidad	Considera usted que el trato de los docentes sea amable	3	3	3	3	3	
Preocupación de las necesidades	Cree usted que los docentes estén al tanto de la entrega	3	3	3	3	3	

	de actividades de los niños						
Atención personalizada	Considera usted que la atención de los maestros es personalizada	3	3	3	3	3	
Comprensión de las necesidades	Considera usted que su niño comprendido la explicación de los maestros para poder realizar las tareas	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES							
Áreas de trabajo	Considera usted que la señal de internet de los maestros estuvo buena	3	3	3	3	3	
Materiales didácticos	Considera usted que los materiales como videos, cuestionarios, archivos de trabajo son de fácil acceso para los estudiantes	3	3	3	3	3	
Recursos humanos	Cree que los maestros estuvieron correctamente uniformados para brindar las clases virtuales	3	3	3	3	3	
Materiales de Comunicación	Cree usted que los maestros contaron los materiales necesarios para la comunicación y enseñanza de sus hijos	3	3	3	3	3	

Matriz de validación de contenido para cuestionario de Plataformas digitales.

VARIABLE: Plataformas digitales							
DIMENSIÓN 1: RECURSOS							
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO					OBSERVACIONES
		REP RES ENT ATI VID AD	PER TIN ENC IA	CO HE RE NC IA	CO NS IS TE NC IA	CL AR ID AD	
Zoom	Le resulta estimulante la plataforma zoom	3	3	3	3	3	
SIE- NET (Sistema integrado de Gestión Escolar)	Cree usted que es de fácil acceso a la plataforma SIE- NET para subir las tareas de sus niños	3	3	3	3	3	
YouTube	Cree usted que incentive la plataforma YouTube a participar a sus niños más en las clases virtuales	3	3	3	3	3	
WhatsApp	Cree usted importante la plataforma WhatsApp para la comunicación instantánea con los maestros	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN							

Comunicación asincrónica	La comunicación es continua entre el maestro y su hijo	3	3	3	3	3	
Comunicación sincrónica	El maestro usa material audiovisual y retroalimenta a su hijo en clase	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 3: AUTONOMÍA							
Autocontrol	Sus hijos se conectan solos a las clases virtuales.	3	3	3	3	3	
Independencia	Sus hijos usan las plataformas educativas de manera fácil para realizar solos sus retos	3	3	3	3	3	

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:


Representatividad	Consistencia	Pertinencia	Coherencia	Claridad
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia	Redactado con lenguaje claro.

B.- Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

0	1	2	3
Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	Luzmila Repetto Trujillo	DNI N°	40703613
Nombre del Instrumento	Validación		
Dirección domiciliaria	J. L. Trujillo 565 la Peña	Teléfono domicilio	91233254
Título Profesional/Especialidad	Lic. Ciencias de la Comunicación	Teléfono celular	91233254
Grado Académico	Magister		
Mención			
FIRMA		Lugar y Fecha:	21/2/2022, Callao


 Luzmila Repetto Trujillo
 COMUNICADORA

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO CUESTIONARIO

Matriz de validación de contenido para cuestionario de Satisfacción.

TÍTULO DE LA TESIS: Nivel de satisfacción y las plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Animas 2021.

VARIABLE: Satisfacción							
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO					OBSERVACIONES
		REP RES ENT ATI VID AD	PER TIN ENC IA	CO HE RE NC IA	CO NS IS TE NC IA	CL AR ID AD	
Capacidad	Cree usted que todos los días recibe clases su niño.	3	3	3	3	3	
Atención	Considera usted que los maestros fueron atentos con los niños durante la clase.	3	3	3	3	3	
Responsabilidad	Cree usted que los maestros fueron responsables en la elaboración del material.	3	3	3	3	3	
Imparcialidad	Cree usted que los docentes fueron imparciales con los alumnos.	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
Deseo de cooperar	Cree usted que el área de psicología coopero	3	3	3	3	3	

	con la salud emocional de sus niños						
Rapidez en el servicio	La atención del área de soporte fue rápida	3	3	3	3	3	
Tiempo del servicio	El tiempo que usted esperó para ser atendido por la dirección fue corto	3	3	3	3	3	
Solución de problemas	Si usted presentó algún problema o apuro se resolvió seguidamente.	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD							
Privacidad	Considera usted que la institución respeto su privacidad	3	3	3	3	3	
Confianza	Los maestros le inspiraron confianza	3	3	3	3	3	
Protección	Considera que las plataformas digitales que usa la institución protegen la información de los niños	3	3	3	3	3	
Compromiso	Cree usted que se respeta las actividades desarrolladas por los padres	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA							
Amabilidad	Considera usted que el trato de los docentes sea amable	3	3	3	3	3	
Preocupación de las necesidades	Cree usted que los docentes estén al tanto de la entrega de actividades de los niños	3	3	3	3	3	
Atención personalizada	Considera usted que la atención de los maestros es personalizada	3	3	3	3	3	

Comprensión de las necesidades	Considera usted que su niño comprendido la explicación de los maestros para poder realizar las tareas	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES							
Áreas de trabajo	Considera usted que la señal de internet de los maestros estuvo buena	3	3	3	3	3	
Materiales didácticos	Considera usted que los materiales como videos, cuestionarios, archivos de trabajo son de fácil acceso para los estudiantes	3	3	3	3	3	
Recursos humanos	Cree que los maestros estuvieron correctamente uniformados para brindar las clases virtuales	3	3	3	3	3	
Materiales de Comunicación	Cree usted que los maestros contaron los materiales necesarios para la comunicación y enseñanza de sus hijos	3	3	3	3	3	

Matriz de validación de contenido para cuestionario de Plataformas digitales.

VARIABLE: Plataformas digitales							
DIMENSIÓN 1: RECURSOS							
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO					OBSERVACIONES
		REP RES ENT ATI VID AD	PER TIN ENC IA	CO HE RE NC IA	CO NS IS TE NC IA	CL AR ID AD	
Zoom	Le resulta estimulante la plataforma zoom	3	3	3	3	3	
SIE- NET (Sistema integrado de Gestión Escolar)	Cree usted que es de fácil acceso a la plataforma SIE- NET para subir las tareas de sus niños	3	3	3	3	3	
YouTube	Cree usted que incentive la plataforma YouTube a participar a sus niños más en las clases virtuales	3	3	3	3	3	
WhatsApp	Cree usted importante la plataforma WhatsApp para la comunicación instantánea con los maestros	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN							

Comunicación asincrónica	La comunicación es continua entre el maestro y su hijo	3	3	3	3	3	
Comunicación sincrónica	El maestro usa material audiovisual y retroalimenta a su hijo en clase	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 3: AUTONOMÍA							
Autocontrol	Sus hijos se conectan solos a las clases virtuales.	3	3	3	3	3	
Independencia	Sus hijos usan las plataformas educativas de manera fácil para realizar solos sus retos	3	3	3	3	3	

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia,

claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

Representatividad	Consistencia	Pertinencia	Coherencia	Claridad
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia	Redactado con lenguaje claro.

B.- Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

0	1	2	3
Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	Arnaldo Villalbo Zengifo	DNI N°	25849900
Nombre del Instrumento	Validez de Contenido		
Dirección domiciliaria	Jr. Montezuma 201	Teléfono domicilio	974 506476
Título Profesional/Especialidad	Lic. en Ciencias de la Comunicación	Teléfono Celular	974 506 476
Grado Académico	Magister en Gestión Pública		
Mención			
FIRMA		Lugar y Fecha:	Callao, 21 de Febrero 2022


 Lic. Arnaldo Villalbo Zengifo
 COMUNICADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO CUESTIONARIO

Matriz de validación de contenido para cuestionario de Satisfacción.

TÍTULO DE LA TESIS: *Nivel de satisfacción y las plataformas digitales de 3ero y 4to de primaria de la Institución Educativa Señor de Animas 2021.*

VARIABLE: Satisfacción							
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO					OBSERVACIONES
		REP RES ENT ATI VID AD	PER TIN ENC IA	CO HE RE NC IA	CO NS IS TE NC IA	CL AR ID AD	
Capacidad	Cree usted que todos los días reciba clases su niño.	3	3	3	3	3	
Atención	Considera usted que los maestros fueron atentos con los niños durante la clase.	3	3	3	3	3	
Responsabilidad	Cree usted que los maestros fueron responsables en la elaboración del material.	3	3	3	3	3	
Imparcialidad	Cree usted que los docentes fueron imparciales con los alumnos.	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
Deseo de cooperar	Cree usted que el área de psicología coopero	3	3	3	3	3	

	con la salud emocional de sus niños						
Rapidez en el servicio	La atención del área de soporte fue rápida	3	3	3	3	3	
Tiempo del servicio	El tiempo que usted esperó para ser atendido por la dirección fue corto	3	3	3	3	3	
Solución de problemas	Si usted presentó algún problema o apuro se resolvió seguidamente.	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD							
Privacidad	Considera usted que la institución respeto su privacidad	3	3	3	3	3	
Confianza	Los maestros le inspiraron confianza	3	3	3	3	3	
Protección	Considera que las plataformas digitales que usa la institución protegen la información de los niños	3	3	3	3	3	
Compromiso	Cree usted que se respeta las actividades desarrolladas por los padres	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA							
Amabilidad	Considera usted que el trato de los docentes sea amable	3	3	3	3	3	
Preocupación de las necesidades	Cree usted que los docentes estén al tanto de la entrega de actividades de los niños	3	3	3	3	3	
Atención personalizada	Considera usted que la atención de los maestros es personalizada	3	3	3	3	3	

Comprensión de las necesidades	Considera usted que su niño comprendido la explicación de los maestros para poder realizar las tareas	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES							
Áreas de trabajo	Considera usted que la señal de internet de los maestros estuvo buena	3	3	3	3	3	
Materiales didácticos	Considera usted que los materiales como videos, cuestionarios, archivos de trabajo son de fácil acceso para los estudiantes	3	3	3	3	3	
Recursos humanos	Cree que los maestros estuvieron correctamente uniformados para brindar las clases virtuales	3	3	3	3	3	
Materiales de Comunicación	Cree usted que los maestros contaron los materiales necesarios para la comunicación y enseñanza de sus hijos	3	3	3	3	3	

Matriz de validación de contenido para cuestionario de Plataformas digitales.

VARIABLE: Plataformas digitales							
DIMENSIÓN 1: RECURSOS							
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO					OBSERVACIONES
		REP RES ENT ATI VID AD	PER TIN ENC IA	CO HE RE NC IA	CO NS IS TE NC IA	CL AR ID AD	
Zoom	Le resulta estimulante la plataforma zoom	3	3	3	3	3	
SIE- NET (Sistema integrado de Gestión Escolar)	Cree usted que es de fácil acceso a la plataforma SIE- NET para subir las tareas de sus niños	3	3	3	3	3	
YouTube	Cree usted que incentive la plataforma YouTube a participar a sus niños más en las clases virtuales	3	3	3	3	3	
WhatsApp	Cree usted importante la plataforma WhatsApp para la comunicación instantánea con los maestros	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN							

Comunicación asincrónica	La comunicación es continua entre el maestro y su hijo	3	3	3	3	3	
Comunicación sincrónica	El maestro usa material audiovisual y retroalimenta a su hijo en clase	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 3: AUTONOMÍA							
Autocontrol	Sus hijos se conectan solos a las clases virtuales.	3	3	3	3	3	
Independencia	Sus hijos usan las plataformas educativas de manera fácil para realizar solos sus retos	3	3	3	3	3	

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia,

claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

Representatividad	Consistencia	Pertinencia	Coherencia	Claridad
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia	Redactado con lenguaje claro.

B.- Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

0	1	2	3
Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	Susana Angelina Clavariño López	DNI N°	25572496
Nombre del Instrumento	Validez de contenidos		
Dirección domiciliaria	Vía Cassia 541, Roma	Teléfono domicilio	+39 0696049863
Título Profesional/Especialidad	Licenciada en Periodismo	Teléfono Celular	+39 3374314046
Grado Académico	Maestría en Comunicación Institucional y Política UCM (Córdoba)		
Mención			
FIRMA		Lugar y Fecha:	Roma, 29 de Mayo 2022

Anexo 4 Alfa de Cronbach

Prueba Piloto

Variable Satisfacción

ENCUESTADOS	fiabilidad				C.Respuesta				Seguridad			Empatia				Aspectos Tangibles				SUMA
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
E1	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	72
E2	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	59
E3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	88
E4	1	3	3	3	4	2	3	2	5	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	60
E5	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	86
E6	5	4	3	4	2	2	1	3	4	4	2	3	5	5	3	4	3	4	4	65
E7	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	3	2	1	4	3	60
E8	5	5	5	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	81
E9	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	81
E10	1	3	3	4	1	3	5	4	5	3	5	5	4	3	1	3	3	3	5	64
E11	3	4	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	4	4	2	2	2	4	4	57
E12	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	83
E13	4	4	3	4	3	3	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	65
E14	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	84
E15	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	4	5	5	3	2	4	5	83
E16	5	3	4	1	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	81
E17	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	90
E18	3	3	4	4	2	5	4	5	3	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	75
E19	4	5	5	3	3	5	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	82
E20	2	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	5	68
VARIANZA	2.1875	0.7475	0.69	1.34	1.6275	1.4875	1.65	0.9275	0.4475	0.61	1.19	0.99	0.45	0.44	1.04	0.89	0.84	0.6475	0.6275	113.86
SUMATORIA DE VARIANZA	18.83																			
VAR DE LA SUMA IT	119.853																			

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems
 Si2: Sumatoria de Varianzas de los Items
 ST2: Varianza de la suma de los Items
 α: Coeficiente de Alfa de Cronbach

20
 19
 114
 0.882

Alfa de Cronbach

Variable Plataformas Digitales

ENCUESTADOS	RECURSOS				INTERACCIÓN		AUTONOMÍA		SUMA
	P1	P2	P3	P4	P7	P8	P9	P10	
E1	5	5	3	5	3	4	3	3	31
E2	3	3	3	3	3	3	3	3	24
E3	4	5	5	5	4	4	5	5	37
E4	3	3	3	3	3	4	4	3	26
E5	3	5	3	5	4	5	3	5	33
E6	3	4	3	3	4	5	5	3	30
E7	3	5	1	1	3	4	4	4	25
E8	4	3	1	1	5	5	5	4	28
E9	5	5	5	5	5	4	5	4	38
E10	3	3	1	3	3	3	2	3	21
E11	3	4	3	3	2	3	4	4	26
E12	4	4	4	4	5	5	4	4	34
E13	3	4	4	3	4	3	3	4	28
E14	4	3	4	4	4	4	5	4	32
E15	3	5	2	5	5	5	3	5	33
E16	1	1	3	4	4	4	2	2	21
E17	1	5	5	5	1	5	5	5	32
E18	3	3	2	2	4	3	3	3	23
E19	3	3	3	3	5	3	5	5	30
E20	3	4	4	3	3	3	1	2	23
VARIANZA	0.96	1.1275	1.49	1.55	1.11	0.6475	1.41	0.8875	24.2875
SUMATORIA DE VAR	9.1825								
VAR DE LA SUMA DE IT	25.5658								

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems
 Si2: Sumatoria de Varianzas de los Items
 ST2: Varianza de la suma de los Items
 α: Coeficiente de Alfa de Cronbach

8
 9.1
 24.2
 0.809

Anexo 5 Carta de autorización

IEP SEÑOR DE ANIMAS
INICIAL-PRIMARIA-SECUNDARIA

"AÑO DEL FORTALICIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL"

San Juan de Miraflores 28 de abril del 2022

Señorita:
ENMA ZENAIDA GARCIA ORTEGA

PRESENTE

Asunto: Respuesta a solicitud de hacer encuesta a PP. FF del 3er y 4to
Grado de educación primaria.

Es grato dirigirme a Ud. para expresarle mis cordiales saludos a nombre de la familia educativa de la IEP SEÑOR DE ANIMAS.

El presente es con la finalidad de dar respuesta a su carta y a la vez comunicarle que nuestra dirección acepto su solicitud para realizar una encuesta anónima a los padres de familia del nivel primaria de los grados de 3° y 4° sobre el nivel de satisfacción y las plataformas digitales de 3° y 4° grados de primaria de nuestra institución. Se le brindara las facilidades respectivas. Así mismo a la finalización de dicha encuesta debe presentar a nuestra dirección el informe final.

Esperando haber cumplido con lo solicitado me despido de Ud.

Atentamente.



[Firma manuscrita]
Lic. Waldemar Patiño Guisela
DIRECTOR
I.E.P. "SEÑOR DE ANIMAS"

Anexo 6 Instrumento de Medición

Instrumento de la variable 1

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN

Nivel de satisfacción y las plataformas digitales en educación primaria del I.E.P. Señor de Ánimas.

Estimado(a):

La Encuesta para medir el nivel de satisfacción nos permite conocer la percepción que tienen los padres de familia que cuentan con niños en la educación primaria. Gracias a tu opinión podré terminar mi trabajo de investigación.

*Solo para padres de familia con hijos de 3ero y 4to de educación primaria del año 2021.

***Obligatorio**

Por favor, lea las siguientes las instrucciones:

Lea atentamente cada pregunta.

Califique de 1 a 5, siendo 1 "Nunca" y 5 "Siempre". El sistema no permite retroceder, por lo que se pide tener cuidado en su respuesta.

1. Cree usted, que todos los días su niño debe recibir clases más de 4 horas. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
 Casi nunca
 A veces
 Casi siempre
 Siempre

2. Considera usted que los maestros fueron atentos con los niños durante la clase. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
 Casi nunca
 A veces
 Casi siempre
 Siempre

3. Cree usted que los maestros fueron responsables en la elaboración del material. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
 Casi nunca
 A veces
 Casi siempre
 Siempre

4. Cree usted que los docentes fueron imparciales con los alumnos. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
 Casi nunca
 A veces
 Casi siempre
 Siempre

5. Cree usted que el área de psicología coopero con la salud emocional de sus niños *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
 Casi nunca
 A veces
 Casi siempre
 Siempre

6. La atención del área de soporte fue rápida *

↳ Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

7. El tiempo que usted esperó para ser atendido por la dirección fue corto *

↳ Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

8. Si usted presentó algún problema o apuro se resolvió seguidamente. *

↳ Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

9. Considera usted que la institución respeta su privacidad *

↳ Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

10. Los maestros le inspiraron confianza *

↳ Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

11. Considera que las plataformas digitales que usa la institución protegen la información de los niños *

↳ Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

12. Cree usted que se respeta las actividades desarrolladas por los padres *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

13. Considera usted que el trato de los docentes sea amable *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

14. Cree usted que los docentes estén al tanto de la entrega de actividades de los niños *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

15. Considera usted que la atención de los maestros es personalizada *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
 Casi nunca
 A veces
 Casi siempre
 Siempre

16. Considera usted que su niño comprendido la explicación de los maestros para poder realizar las tareas *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
 Casi nunca
 A veces
 Casi siempre
 Siempre

17. Considera usted que la señal de internet de los maestros estuvo buena *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
 Casi nunca
 A veces
 Casi siempre
 Siempre

18. Considera usted que los materiales como videos, cuestionarios, archivos de trabajo son de fácil acceso para los estudiantes *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
 Casi nunca
 A veces
 Casi siempre
 Siempre

19. Cree que los maestros estuvieron correctamente uniformados para brindar las clases virtuales *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
 Casi nunca
 A veces
 Casi siempre
 Siempre

20. Cree usted que los maestros contaron los materiales necesarios para la comunicación y enseñanza de sus hijos *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
 Casi nunca
 A veces
 Casi siempre
 Siempre

Instrumento de la variable 2

CUESTIONARIO PLATAFORMAS DIGITALES

24. Cree usted importante la plataforma WhatsApp para comunicación instantánea con los maestros. *



Marca solo un óvalo.

- Nunca
 Casi nunca
 A veces
 Casi siempre
 Siempre

25. La comunicación es continua entre el maestro y su hijo *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
 Casi nunca
 A veces
 Casi siempre
 Siempre

26. El maestro usa material audiovisual y retroalimenta a su hijo en clase *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
 Casi nunca
 A veces
 Casi siempre
 Siempre

27. Sus hijos se conectan solos a las clases virtuales. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

28. Sus hijos usan las plataformas educativas de manera fácil para realizar solos sus retos *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Gracias por
su tiempo

Esta encuesta es para mejorar nuestro servicio como institución Educativa y como padres estén satisfechos en el servicio recibido.

Anexo 7 Base de datos para Satisfacción

	D1				D2				D3				D4			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
2	3	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
3	4	4	4	4	2	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3
4	5	5	5	3	1	3	4	3	5	4	1	3	5	4	4	4
5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	3	5	3	5	3	5	4	2	5	5	3	3	3	3	3	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	3	5	1	2	3	5	5	5	4	3	4	3	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
11	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
12	5	2	3	3	4	4	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3
13	5	4	5	4	3	3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5
14	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4
17	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	3	3
18	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
19	5	2	5	5	1	4	3	4	5	5	3	5	5	4	3	3
20	3	3	4	5	4	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4
21	1	3	4	3	3	2	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3
22	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4	4	3	2	4
24	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
25	4	5	5	5	3	5	3	3	5	5	4	4	4	5	3	3
26	5	4	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3
27	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
28	2	4	5	3	2	3	4	4	5	4	4	4	3	5	3	3
29	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4
31	3	3	2	2	1	3	1	1	3	1	1	2	2	2	3	2
32	5	4	5	4	3	1	3	3	3	3	1	3	4	5	4	3
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3
35	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
36	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	5	3	4
37	5	4	4	4	2	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5
38	4	4	3	4	3	3	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4
39	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
40	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	4	5	5	3
41	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	5	3	5
42	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	5
43	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	5
44	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5
45	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
46	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4
47	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	4

MEDICION**ESCALA DE VALORES**

Nunca(1)
 Casi Nunca (2)
 A veces (3)
 Casi siempre (4)
 Siempre (5)

DIMENSIONES VARIABLE SATISFACCIÓN

Fiabilidad(4ITEMS)	
Capacidad de Respuesta(4 items)	
Seguridad(4 items)	
Empatia(4items)	
Elementos Tangibles(4 items)	
20 items	

Niveles y rangos	Bajo	Medio	Alto
NIVEL DE SATISFACCIÓN	42 Y 61	62 Y 81	82 Y 100
FIABILIDAD	11 Y 14	15 Y 18	19 Y 20
CAPACIDAD DE RESPU	6 Y 11	12 Y 17	18 Y 20
SEGURIDAD	7 Y 11	12 Y 16	17 Y 20
EMPATIA	9 Y 13	14 Y 18	19 Y 20
ELEMENTOS TANGIBLE	12 Y 14	15 Y 17	18 y 20

		D1	D2	D3	D4	D5
VMAXIMO	100	20	20	20	20	20
VMINIMO	42	11	6	7	9	12
RANGO	58	9	14	13	11	8
AMPLITUD	19	3	5	4	4	2

Base de datos para Plataformas Digitales

										D1	D2	D3	TOTAL	Rangos
1	5	5	5	5	5	5	3	3	20	10	6	36	3	
2	4	5	3	5	5	5	5	5	17	10	10	37	3	
3	3	3	3	4	3	3	4	4	13	6	8	27	2	
4	3	3	5	5	4	3	5	1	16	7	6	29	2	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	10	40	3	
6	4	3	4	5	4	4	3	4	16	8	7	31	2	
7	5	5	4	5	5	5	4	4	19	10	8	37	3	
8	3	5	4	5	5	4	5	5	17	9	10	36	3	
9	4	4	4	5	5	5	4	4	17	10	8	35	3	
10	1	3	2	5	5	4	4	3	11	9	7	27	2	
11	5	3	4	5	5	5	3	4	17	10	7	34	3	
12	5	2	2	5	3	3	4	4	12	6	8	26	1	
13	5	4	4	4	4	4	4	4	17	8	8	33	2	
14	4	5	5	5	5	5	5	5	19	10	10	39	3	
15	5	4	4	5	4	4	3	5	18	8	8	34	3	
16	3	2	4	4	5	5	3	5	13	10	8	31	2	
17	5	5	2	5	3	3	2	3	17	6	5	28	2	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	10	40	3	
19	4	4	4	5	4	5	5	5	17	9	10	36	3	
20	5	4	3	5	4	5	3	5	17	9	8	34	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	12	6	6	24	1	
22	4	1	4	5	5	5	5	4	14	10	9	33	2	
23	3	3	4	5	3	4	5	4	15	7	9	31	2	
24	3	3	3	5	4	4	4	4	14	8	8	30	2	
25	3	3	3	5	3	4	4	4	14	7	8	29	2	
26	2	4	4	5	3	4	4	4	15	7	8	30	2	
27	4	3	3	5	5	4	3	4	15	9	7	31	2	
28	5	3	5	5	3	5	5	4	18	8	9	35	3	
29	5	5	5	5	5	5	4	5	20	10	9	39	3	
30	4	3	4	5	4	4	4	4	16	8	8	32	2	
31	4	3	3	4	3	2	4	4	14	5	8	27	2	
32	4	1	5	5	5	5	3	4	15	10	7	32	2	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	10	40	3	
34	4	5	3	4	4	4	2	3	16	8	5	29	2	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	16	8	8	32	2	
36	5	5	4	3	5	5	5	4	17	10	9	36	3	
37	3	2	4	5	4	5	3	5	14	9	8	31	2	
38	4	3	4	4	4	3	3	4	15	7	7	29	2	
39	4	4	4	4	4	4	5	4	16	8	9	33	2	
40	2	5	5	5	5	5	3	5	17	10	8	35	3	
41	3	4	3	4	4	4	2	3	14	8	5	27	2	
42	5	5	5	5	1	5	5	5	20	6	10	36	3	
43	2	2	3	3	4	3	3	3	10	7	6	23	1	
44	3	3	2	3	5	3	5	5	11	8	10	29	2	
45	4	3	3	3	3	3	2	3	13	6	5	24	1	
46	1	1	1	1	5	4	2	4	4	9	6	19	1	
47	2	2	2	2	2	3	5	4	8	5	9	22	1	

DIMENSIONES PLATAFORMAS DIGITALES

RECURSOS(4ITEMS)	
INTERACCIÓN(2 ítems)	
AUTONOMÍA(2 ítems)	
8 ítems	

Niveles y r.	Bajo	Medio	Alto
PLATAFC	19 Y 26	27 Y 33	34 Y 40
Recursos	4 Y 9	10 Y 15	16 Y 20
Interacción	5 Y 6	7 Y 8	9 y 10
Autonomía	5 Y 6	7 Y 8	9 y 10

		D1	D2	D3
maximo	40	20	10	10
minimo	19	4	5	5

RANGO	21	16	5	5
AMPLITUD	7	5	1	1