



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**La educación a distancia y la satisfacción del usuario en la  
Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos,  
2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de la Educación

**AUTORA:**

Saavedra Silva, Mercedes Gissela ([ORCID: 0000-0002-1241-5807](https://orcid.org/0000-0002-1241-5807))

**ASESOR:**

Dr. Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo ([ORCID: 0000-0002-23666724](https://orcid.org/0000-0002-23666724))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

LIMA – PERÚ

2021

### Dedicatoria

A Dios que hace todo aquello imposible,  
posible.

A mis padres y familiares que me apoyan  
incondicionalmente.

A todos lo que han sido parte de mi  
crecimiento personal.

### Agradecimiento

A la universidad César Vallejo por su acogida y apoyo en mi crecimiento profesional.

A todos los expertos en investigación que me ayudaron a transformar este sueño en una realidad.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA .....	18
3.1. Tipo y diseño de la investigación .....	18
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5 Procedimiento.....	23
3.6. Método de análisis de datos .....	23
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS .....	24
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS .....	41
ANEXOS.....	47
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Operacionalización de la variable	
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 4: Certificados de validación de expertos	
Anexo 5: Confiabilidad de la variable	
Anexo 6: Base de datos de las variables	
Anexo 7: Constancia de autorización de aplicación de instrumentos	
Anexo 8: Figuras	

## Índice de tablas

Tabla 1	Población	20
Tabla 2	Juicio de expertos	22
Tabla 3	Estadísticas de fiabilidad	22
Tabla 4	Nivel de la variable educación a distancia	24
Tabla 5	Frecuencias de las dimensiones de educación a distancia	24
Tabla 6	Frecuencias de la variable satisfacción del servicio educativo	25
Tabla 7	Frecuencias de las dimensiones de satisfacción del servicio educativo	25
Tabla 8	Pruebas de normalidad	26
Tabla 10	Correlación entre las dimensiones de educación a distancia y satisfacción del usuario	27

## Índice de figuras

Figura 1	Niveles de la variable educación a distancia
Figura 2	Porcentaje de los niveles de las dimensiones de educación a distancia
Figura 3	Niveles de la variable satisfacción del usuario
Figura 4	Porcentaje de los niveles de satisfacción del usuario

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre la educación a distancia y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021

La metodología fue tipo básica, buscó información sobre la problemática de estudio, el diseño fue no experimental, correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 72 padres de familia del nivel primaria; se emplearon dos cuestionarios uno sobre la educación a distancia y otros sobre la satisfacción del usuario, ambos cumplieron con los requisitos de validez por juicio de expertos y confiabilidad, obteniendo un 92,6% y 97,5% de fiabilidad respectivamente

Se empleó la prueba de correlación Rho de Spearman para determinar la relación entre variables cuyo resultado fue Rho de Spearman = ,834 que indicó un nivel de correlación alto y p-valor 0,000. Se concluyó que educación a distancia se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021 Es decir que, a mayor incremento de estrategias en la educación a distancia, existirá una mayor satisfacción del usuario

**Palabras claves:** Educación a distancia, satisfacción y usuario.

## Abstract

The objective of this research was: To determine the relationship between distance education and user satisfaction in the Educational Institution Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021

The methodology was basic type, it sought information about the study problem, the design was non-experimental, cross-sectional correlational. The sample consisted of 72 parents from the primary level; Two questionnaires were used, one on distance education and user satisfaction, both met the requirements of validity by expert judgment and reliability, obtaining a 92.6% and 97.5% reliability, respectively.

The Spearman Rho correlation test was used to determine the relationship between variables whose result was Spearman's Rho = .834, which indicated a high level of correlation and p-value 0.000. It was concluded that distance education is directly and significantly related to user satisfaction in the Educational Institution Nuestra Señora De Lourdes, Los Olivos, 2021 That is, the greater the increase in distance education strategies, there will be a greater user satisfaction

**Keywords:** Distance education, satisfaction and user.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial se ha transferido la enseñanza presencial a plataformas de educación a distancia, que repercute directamente los cambios en la calidad de la educación; ante la emergencia de salud pública, estudiantes en todo el mundo comenzaron sus aprendizajes en línea o a distancia, los padres se convirtieron en agentes clave del aprendizaje, ayudando a los estudiantes a comprender cómo continuar con los aprendizajes, cómo utilizar soluciones digitales y cómo apoyar a los estudiantes en este proceso.

Los investigadores de la UNESCO (2020) señalaron que los gobiernos incrementan acciones de educación a distancia enfrentando los retos como: brindar contenidos, soporte a los maestros, consejo y guía a las familias, afrontar la problemática en la conectividad, así como acceder a los diferentes medios de comunicación. Por ello lanza una coalición mundial por la educación, proponiendo la búsqueda de soluciones de aprendizaje a distancia para niños, jóvenes y adultos por medio de las propuestas y acciones de innovación. Una de estas propuestas es la Educación a distancia para todos: se calculó que 1,500 millones de estudiantes no acuden a la escuela por el covid-19, enfatizando que es difícil suponer sobre la continuidad de las acciones escolares enmarcado en nuevos modelos a distancia para todos los niveles de educación. A pesar de ello, los investigadores también señalaron que estas medidas afectan en la salud mental, física y emocional de los estudiantes, además el aprendizaje en línea también puede afectar las actitudes hacia el aprendizaje, la motivación para aprender y el rendimiento académico (Lee et al. 2021).

Los niños más pequeños de las escuelas primarias de Inglaterra fueron los más afectados por la pérdida de aprendizaje después del bloqueo pandémico del año pasado, y los de seis y siete años tienen más probabilidades de quedarse atrás en matemáticas y escritura (Johnson, 2021).

En Europa, la encuesta de opinión realizada por IPSOS (2020) señaló que la mayoría de los padres de la población de Montenegro, en general afirman estar moderadamente satisfechos con el ciclo de educación a distancia, lo que más valoran es la iniciativa de los profesores y compromiso, así como una rápida organización del trabajo, sin embargo, los aspectos negativos se refieren principalmente a la calidad del conocimiento o la calificación sesgada de los



estudiantes y los padres con menores ingresos están menos satisfechos con la organización del aprendizaje a distancia, principalmente porque no se prestó suficiente atención, a si estas familias tenían las condiciones para organizar la educación a distancia. Los padres que comparten una opinión positiva sobre el aprendizaje a distancia indican que es más seguro para sus hijos quedarse en casa (65%).

Casi un tercio piensa que el sistema de educación a distancia está adecuadamente organizado y que está asegurando una buena educación, y más del 20% de los padres hablan de ventajas tales como: toda la familia junta; mejor seguimiento de los niños; y la posibilidad de ayudarlos con aprender más (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [UNICEF], 2020). Siempre que exista riesgo de infección, los padres consideran que los niños estarán más seguros en casa que en colegio, no obstante, los investigadores de la UNICEF, alertan que durante el cierre de escuelas hubo un aumento del 65% en los embarazos de adolescentes en Sierra Leona. Esto fue acompañado por un aumento de la violencia sexual y una disminución de niñas matriculadas en la escuela, estos son uno de los tantos efectos que el mundo afrontará debido al cierre de escuelas por el coronavirus.

En China, el Ministerio de Educación (2020), en respuesta al estallido de la epidemia, señala que, el aula en línea se ha convertido en una forma necesaria para mantener el orden normal de enseñanza, usando software para reuniones de trabajo, con estudiantes o con padres. Sin embargo, las plataformas educativas tienen problemas como atascos del sistema y la imposibilidad de reproducir transmisiones en vivo. En Polonia el rápido cambio a la enseñanza a distancia causó incertidumbre en todos, ni los estudiantes ni educadores tenían experiencia previa con la educación a distancia, el 85% de los profesores polacos no tenían experiencia con la enseñanza en línea (Marchlik, et al 2021).

En Paraguay, el estudio de Britez (2020) describe como problemática, al grupo de padres de familia poco preparados para ayudar en las tareas a sus hijos, el mínimo conocimiento en el uso de las plataformas virtuales, problemas con el uso del celular dado que muchas veces lo comparten varios niños en casa, el costo de internet entre otros.

En Argentina, el estudio de Dusse (2020) señaló que los recursos que los estados y las instituciones educativas han ofrecido, junto a los recursos de las familias que disponen en el hogar, han originado las diversas iniciaciones de la educación a distancia. Mientras que algunos maestros y estudiantes han migrado fácilmente hacia el aprendizaje digital, otros estudiantes con sus familias están enfrentando problemas para el contacto debido a la falta de internet o la falta de un teléfono móvil. Si bien los padres de familia educativa y económicamente favorecidos, han logrado ayudar sus hijos con sus tareas, proporcionándoles acompañamiento para aminorar las debilidades de aprendizaje. Los padres de familias de sectores pobres están batallando para regular, entre las obligaciones de subsistencia, el cuidado de los hijos, evitando las consecuencias sanitarias producidas por el aislamiento.

El problema observado, se presenta ante los procesos de ejecutar la educación a distancia durante la crisis sanitaria, en este contexto surgen nuevos problemas en la nueva forma de educación a distancia, es decir que, nuevos factores que se vinculan con la satisfacción del usuario. En esta situación, cuando los padres tuvieron que convertirse accidentalmente en agentes de la educación en el hogar. Existen tanto beneficios como varios riesgos que deben tenerse en cuenta al planificar para llenar la brecha educativa, además dependerá de que tanto apoyen los padres el aprendizaje a distancia de sus hijos. Asimismo, a pesar de la amplia adopción de estrategias para la educación a distancia y desarrollar el aprendizaje remoto en el contexto de emergencia, aún no hay suficientes estudios que aborden la satisfacción de los estudiantes en este nuevo entorno de aprendizaje en crisis.

Para continuar con el proceso de enseñanza en esta educación a distancia, es necesario brindar al usuario nuevas formas de comunicación con su escuela un acceso confiable para el estudiante. Uno de los medios es el aprendizaje en línea, sin embargo; los padres deben entender que este medio requiere que los estudiantes sean hábiles en el uso de la interfaz del curso y las herramientas de aprendizaje, por ello la educación a distancia utiliza otros medios como son la televisión, la radio y los libros o cuadernos de trabajo. Gracias a la educación a distancia mediante las diferentes aplicaciones digitales, los estudiantes pueden asistir a la educación formal teniendo la oportunidad de participar de las

experiencias de enseñanza aprendizaje. Hoy en día, el punto al que ha llegado la tecnología permite que la educación, los estudiantes y los docentes realicen actividades educativas a pesar de estar físicamente en diferentes entornos.

El informe del Banco Mundial (2021), sostuvo es posible que el 71% de los estudiantes, en América Latina y el Caribe, no sean capaces de entender un texto de extensión moderada. Antes de la pandemia, la cifra era del 55%. Ese porcentaje podría aumentar al 77% si las escuelas continúan cerradas durante tres meses más. En Europa, un estudio reciente de los Países Bajos muestra, por ejemplo, que los padres con menos educación han apoyado menos los esfuerzos de sus hijos durante el encierro y que esto se ha debido en parte al hecho de que se sentían menos capaces de ayudarlos (Bol, 2020), por ello en el mundo existe la gran preocupación para los encargados en la formulación de políticas.

En el Perú, más de 700 mil estudiantes estarían en peligro de dejar la escuela, de acuerdo con las estimaciones del MINEDU, 705 mil niñas, niños y adolescentes han interrumpido sus estudios entre el 2019 y el 2020 o están en riesgo de hacerlo (UNICEF, 2021),

La participación de los padres de familia en esta fase de emergencia, podría ayudar a los estudiantes a abordar desafíos del aprendizaje a distancia, sin embargo, existen aspectos que pueden obstaculizar una participación efectiva de los padres, por ejemplo: dificultades para participar en el trabajo escolar de sus hijos mientras combinan obligaciones laborales o familiares, falta de habilidades digitales, familiaridad con el contenido del trabajo escolar de sus hijos, entre otros desafíos que puede ser especialmente agudo para los padres solteros. El estudio basa su importancia porque recogió información respecto al uso de tecnologías en la educación a distancia, así como la satisfacción de los padres, así como recoger la opinión sobre la evaluación de sus hijos mediante las evidencias o productos que los estudiantes entregan. Es decir, como en muchas otras organizaciones, la satisfacción en este sector surge como resultado de diferentes factores. Satisfacer al cliente es un proceso fundamental de lealtad además de generar un bienestar tanto a la organización como hacia los usuarios (Ramírez et al., 2020), del mismo modo, el problema descrito conlleva en este estudio a buscar el nivel de satisfacción en el usuario, siendo en este caso los padres de familia, en relación a la educación a distancia que reciben sus hijos, tratando de dar respuesta a la

siguiente pregunta general: ¿Cuál es la relación de la educación a distancia y la satisfacción del usuario en la institución educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021? Y los problemas específicos (Ver anexo 1).

Basado en lo señalado, el presente estudio toma en cuenta los diferentes aspectos de la educación a distancia y el estudio se justifica: (a) A nivel práctico se justifica, dado que, permitirá evidenciar el nivel la educación a distancia que se verá reflejado los niveles de satisfacción del usuario en este caso en la satisfacción de los padres de familia; de tal modo la institución educativa podrá elaborar planes de mejora dependiendo de estos resultados; si necesitan atención adicional en algunos puntos donde la institución educativa tenga algún posible abandono para brindar una educación a distancia de calidad y crear el mejor ambiente educativo para los usuarios, (b) a nivel teórico, las variables serán analizadas desde las teoría del conectivismo y de las teorías organizacionales respectivamente; así como el concepto blended learning el que refiere a ambientes mixtos de aprendizaje con la utilización de diferentes instrumentos metodológicos que promuevan el proceso en la educación a distancia, considerando que las transformaciones provocadas por las nuevas tecnologías de la información han dado lugar a importantes cambios en los métodos de enseñanza, teórica, práctica y a distancia y (c) a nivel metodológico, se justifica con el diseño de nuevos instrumentos que permitan, medir la satisfacción del usuario y asimismo contar con un instrumento de medición que pueda reflejar mejor la satisfacción en cuanto a la actual educación a distancia. Asimismo, estos podrán ser utilizados en otros estudios dado que cumplen con los procedimientos de validación y confiabilidad. Se puede decir además que el estudio por su carácter descriptivo contribuirá a la literatura sobre gestión educativa.

Por lo expuesto, se plantea el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la educación a distancia y la satisfacción del usuario en la institución educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021. Y los objetivos específicos (Ver anexo 1). Así también, el presente estudio amerita la formulación de la hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre la educación a distancia y la satisfacción del usuario en la institución educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021. Y las hipótesis específicas (Ver anexo 1).

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional se han realizado los siguientes estudios previos:

Cheong et al. (2021) desarrollaron su estudio en Hong Kong, cuyo objetivo fue investigar predictores importantes para determinar la satisfacción de los estudiantes. Estudio cuantitativo, con una población de 425 estudiantes experimentando la educación a distancia durante la emergencia sanitaria. El Moodle y Microsoft Team son las herramientas claves del aprendizaje. Los resultados evidenciaron que los estudiantes son competentes en tecnología y no tienen ningún problema obvio para acceder a dispositivos de aprendizaje, sin embargo prefieren el aprendizaje cara a cara en comparación al aprendizaje remoto. Además, el nivel de esfuerzo realizado por los maestros se muestra como muy importante para determinar los puntajes de satisfacción. Las conclusiones señalaron la necesidad de revisar la calidad y cantidad de la evaluación modificada acomodada para el aprendizaje remoto y la entrega de clases estructuradas con la cantidad adecuada de aprendizaje interactivo de acuerdo con la cultura de aprendizaje y la naturaleza del programa. Al respecto se añade que el estudio enfatiza la idoneidad de los docentes y de los métodos de evaluación ajustada y la percepción de que el aprendizaje en línea está bien entregado, puesto que Hong Kong logró un alto nivel de uso de herramientas tecnológicas antes de la pandemia. Nuestro estudio coincide en la importancia de la idoneidad del docente sin embargo contradice en nivel del uso de las tecnologías.

Tinggui et al. (2020) desarrollaron un estudio en China, con el objetivo de recopilar información sobre la satisfacción del usuario sobre plataformas de enseñanza en línea. Estudio de enfoque cuantitativo, realizado durante el período epidémico, se utilizó un cuestionario para recopilar información, en un total de 800 participantes. Se espera que mejore la satisfacción del usuario con las plataformas de educación en línea durante emergencias de salud pública: La conclusión muestra que contar con una plataforma tiene un impacto positivo en la satisfacción del usuario, por la enseñanza en línea, la calidad del sistema, la calidad de interacción, la calidad del servicio y la disponibilidad de la plataforma. Es pertinente precisar que el estudio refiere a una comunicación eficaz en el proceso de aprendizaje. La calidad en diferentes aspectos en el uso de plataformas permite mayor interacción lo cual permite mejorar el entusiasmo y

la concentración de aprendizaje de los estudiantes. El estudio muestra la importancia del dominio de las herramientas para la satisfacción del usuario, lo cual son ideas que complementan a nuestro estudio.

Seema (2020) realizó su estudio en la India – Delhi, que tuvo como objetivo final, explorar los desafíos que enfrentan los padres cuando sus hijos estudian a distancia. Metodológicamente, se realizó el estudio bajo el enfoque cuantitativo con la aplicación de un cuestionario en línea administrado a más de 2000 padres de clases de preprimaria y primaria de diez escuelas públicas. Hallazgos: más del 75% de los padres encuestados están satisfechos con las clases en línea que se llevan a cabo y creen que les está funcionando. El 41% de los padres opina que la metodología de enseñanza es el factor más importante para potenciar el proceso de enseñanza-aprendizaje en modo virtual para los padres. El 29% de los padres cree que una atención personalizada a los hijos puede mejorar el sistema. Estos hallazgos ayudan a fortalecer el proceso de enseñanza en línea.: Se concluye que, los problemas técnicos (56,2%) son la fuente más importante de distracción durante las clases en línea. En cuanto a los efectos sobre la salud de la enseñanza en línea, más del 60% de los padres no cree que haya habido ningún impacto adverso. El investigador basó su estudio en factores importantes que influyen en el rol de los padres en la educación de sus hijos, siendo el factor vinculado a la metodología de enseñanza el que obtuvo la elección más alta a comparación de una atención personalizada o los problemas técnicos, así como los efectos sobre la salud de la enseñanza. Cabe señalar que el estudio coincide con nuestro estudio puesto que la metodología es una herramienta de dominio docente.

Daniela et al. (2021) realizaron la investigación en Letonia, con el objetivo de conocer qué opinan los padres sobre el proceso de aprendizaje a distancia y los desafíos que enfrentaron. Estudio de enfoque cuantitativo, cuya muestra fue completada a 839 participantes quienes desarrollaron los cuestionarios del estudio, pero algunos de ellos no proporcionaron información completa, por lo que las respuestas de los padres de 738 estudiantes se utilizaron para más análisis. En general, se puede concluir que, en esta crisis los padres trataron de mantener el apoyo a sus hijos y, en la mayoría de los casos, fueron las madres de los estudiantes quienes proporcionaron este apoyo, pero se basó principalmente en

la necesidad de utilizar tecnologías digitales, lo que significa que los niños cuyos padres no utilizan tecnologías digitales pueden estar más expuestos al peligro de caídas. en un grupo de riesgo con mayores brechas educativas. El estudio mostró los efectos del problema que afronta el mundo en la educación ante las limitaciones tecnológicas, coincidiendo con la problemática de nuestro estudio, dado que es una realidad que se refleja en nuestra población.

Basurto et al. (2016), cuyo estudio tuvo por objetivo conocer los motivos que causan insatisfacción en los padres con respecto a la educación que reciben sus hijos en una escuela adventista. Esta investigación fue cuantitativa, descriptiva, transversal y de campo. Se encuestó a 84 padres. Como resultado se observó las medias aritméticas más altas y más bajas de las declaraciones del cuestionario fueron las siguientes: “la amabilidad de los docentes” “la amabilidad del personal directivo” “el comportamiento ético de los docentes” y “el nivel de conocimiento de los empleados para realizar su trabajo”, Concluyendo que se determinó que las variables género, nivel académico y lugar de procedencia no son significativas para la satisfacción de los padres de familia. Es oportuno indicar si bien una de las variables coincide con nuestro estudio de investigación, la realidad es completamente distinta en la ciudad de Lima, dado que existen pocos lineamientos que puedan trasladar una línea adventista o católica en el sentido que estamos básicamente en un nivel laico.

Prasetya, et al. (2020) desarrollaron su estudio en Indonesia, que tuvo como objetivo determinar el del nivel de satisfacción de los usuarios de e-learning. Estudio de enfoque cuantitativo, cuyo método utilizado para medir el nivel de satisfacción de los estudiantes tuvo cinco indicadores, a saber, contenido, precisión, formato, facilidad de uso y plazos. La muestra de investigación se tomó utilizando el método aleatorio, la técnica de recogida de datos se realizó mediante un cuestionario. Los resultados permitieron concluir que, los usuarios estudiantes están satisfechos con los medios de aprendizaje e-learning. Las diferencias de los modelos educativos, evidencian realidades completamente diferentes, América latina comparado con Asia evidencia un retraso en la educación, por ello el estudio concluye en un alto grado de satisfacción con el aprendizaje e-learning dada la alta tecnología que desarrollan países de Asia.

A continuación, se detallan los estudios previos nacionales:

Acuña (2019), cuyo estudio realizado en Piura, tuvo el objetivo de determinar el nivel de satisfacción en los padres de los estudiantes del Colegio Turicará. Tipo no experimental, transversal. El estudio estuvo enmarcado dentro del enfoque cuantitativo; por lo que se desarrolló mediante el análisis estadístico. Las conclusiones señalaron que, los padres de familia tienen un alto nivel de satisfacción sobre las actitudes que muestran los preceptores del colegio Turicará. Consideran que los preceptores practican la empatía, mostrando siempre interés y preocupación por sus preceptuados. Cabe señalar que el estudio fue seleccionado como estudio previo por la variable satisfacción en escuela pública, lo que permitió revisar los niveles de satisfacción que se evidenciaron antes de la emergencia sanitaria.

Fernández (2020), cuyo estudio tuvo por objetivo dar a conocer las percepciones de los estudiantes, en esta modalidad de educación a distancia, utilizando un enfoque cualitativo, con 10 estudiantes como población, la información se recogió mediante video llamada por Zoom. En los resultados más importantes se encontró que ante el desarrollo de las de clases a distancia, los estudiantes distinguieron que necesitaban adquirir los recursos tecnológicos más apropiados para sus clases; así como contar con internet, Concluyendo que: Los estudiantes experimentan confianza y admiración por sus maestros. Entre las características resaltan la paciencia, didáctica y su diálogo motivador. El autor brinda ideas complementarias a nuestro estudio puesto que una enseñanza eficaz, incluye el apoyo del grupo lo que aumenta la confianza de los estudiantes y hace que una clase sea atractiva para los estudiantes, por ejemplo, el uso de multimedia en el aula hace que la lección sea interesante y, por lo tanto, motiva a los estudiantes a estar más atentos, sin embargo, el profesor necesita tener mucha paciencia.

Atencio (2018) realizó su estudio en Arequipa, con el objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes. Se estableció una metodología cuantitativa, se aplicaron dos encuestas a una población de 146 estudiantes. Los resultados evidenciaron que la población estudiantil se encontró medianamente satisfecha con un 95,9%, además, señalan, un nivel medio un 91,1% de los encuestados. Además, la relación fue moderada entre las variables de estudio con un  $T_b=0,444$  y un p-valor de 0%. Se concluye



que la relación comunicativa entre los integrantes de las instituciones educativas es factores importantes para la disposición de medidas que soluciones las deficiencias encontradas en el centro de enseñanza. Las ideas del autor, sirven de complemento a nuestro estudio, puesto que la participación de las comunidades en el funcionamiento de las escuelas proporciona un aumento en el nivel de satisfacción de los padres, por ello es de importancia mantener las buenas relaciones y comunicación entre los maestros, estudiantes y los padres; adoptar medidas de política pertinentes para fomentar la participación en todos los estamentos.

Barrantes et al. (2016), cuyo estudio fue desarrollado en nuestra capital, con el objetivo de investigar los motivos de satisfacción e insatisfacción de los usuarios estudiantes universitarios en los cursos blended. Estudio mixto de carácter descriptivo correlacional, cuya técnica la observación del comportamiento de las variables asociadas con la satisfacción de los estudiantes, cuya población incluye 72 estudiantes. Concluyendo que los picos claramente marcados corresponden al dominio del tema por parte del maestro, tanto de mayor y menor calificación, lo que señaló el nivel del soporte recibido por los estudiantes en los momentos de trabajo en línea. El estudio coincide con la revisión de la literatura de nuestro estudio, puesto que la efectividad del maestro o la práctica en el aula y la adaptabilidad a las demandas de la enseñanza, incluyen un resultado del estudiante, lo que se refleja en los procesos de evaluación.

A continuación, se presentan las bases teóricas y enfoques conceptuales de la variable, educación a distancia:

Una de las teorías que, en la actualidad respalda la educación a distancia es el conectivismo de George Siemens es una de las teorías del aprendizaje para los diferentes estudiantes de estos tiempos, basada en los procesos que conectan diferentes fuentes de información, promoviendo y manteniendo las conexiones y las diversidades de opinión, favoreciendo el aprendizaje continuo, asimismo brinda la actualización en el conocimiento, entre otros. Es una de las teorías que avala los diferentes cursos en línea como los Massive Open Online Courses (MOOC). Siemens y Downes (2004) señalaron que esta teoría se desarrolla en la aplicabilidad de los diferentes entornos educativos donde el estudiante, el maestro y académicos en general, adecuan sus habilidades digitales al uso de diferentes

plataformas, de tal modo logran compartir tareas, participan en chat públicos, etc. La teoría conectivista de Siemens, se basa en la retroalimentación entre participantes, en la actualidad esta teoría del aprendizaje es desarrollada en las instituciones educativas que entienden el panorama que se transforma día a día y de cómo y, dónde aprenden los estudiantes y qué desean aprender (Utecht y Keller,2019).

La digitalización del aprendizaje puede posiblemente hacer que la educación sea más entretenida, facilitada por la mediación digital, lo que vincula el desarrollo de las ideas de Vygotsky teniendo en cuenta que los medios utilizados en la tecnología utiliza una forma simbólica de mediación en entornos de aprendizaje digital, por tanto, la teoría de Vygotsky del aprendizaje mediado se demuestra en el papel de la comunicación en el aprendizaje digital (Fadeev, 2019).

Con las tecnologías que emergen en los últimos años, existe una demanda para diseñar e integrar tecnologías móviles en la educación a distancia, durante las últimas décadas, los modelos de aprendizaje han evolucionado rápidamente, el aprendizaje ubicuo es un nuevo modelo educativo posible en parte por las disposiciones de los medios digitales. Se desarrolla dada una situación o entorno, donde la educación está sucediendo alrededor del estudiante, dichos entornos permiten que los estudiantes aprendan en cualquier momento y en cualquier lugar, animándolos a un aprendizaje más experimental, como aprender haciendo, interactuando y compartiendo, siendo posible que el estudiante ni siquiera sea consciente del proceso de aprendizaje. La enseñanza aprendizaje desde la ubicuidad facilita una mayor flexibilidad, rapidez y mejor personalización de los aprendizajes (Novoa et al. 2020).

En cuanto al término educación a distancia, existe un debate en torno a qué significa dar clases a distancia; argumentándose que utilizar herramientas digitales en un entorno virtual no es, necesariamente, educación a distancia, pues esta es un concepto en construcción; es una modalidad educativa, donde se desarrollan procesos diferenciados de la enseñanza presencial, como la planificación, los diseños instruccionales y hasta la socialización en ambientes virtuales (Area y Adell 2009), por ello la educación a distancia es un aprendizaje planificado, formalizado donde el tiempo o la situación geográfica son elementos importantes en el aprendizaje puesto que no permiten el contacto en persona

entre el estudiante y el docente, por ello se requiere una interacción o comunicación sincrónica y asincrónica para su desarrollo.

La educación a distancia ha tenido avances durante los últimos años, el desarrollo de un modelo de aprendizaje combinado basado en el tiempo, modifica el rol del maestro en los entornos de aprendizaje que están basados en el aprendizaje sincrónico y asincrónico de los estudiantes gracias a la incorporación de las herramientas proporcionadas por las Tecnologías (Páez et al. 2016). Las herramientas, en la educación a distancia, mejoran las capacidades en el conocimiento y / o comportamientos como resultado de experiencias mediadas que están limitadas por el tiempo y / o la distancia, de modo que el alumno comparta la misma situación de aprendizaje.

Covarrubias (2021) sostuvo que se trata de la estrategia educativa en la que concurren factores de espacio y tiempo, donde inclusive el nivel y la ocupación de los participantes no condicionan el proceso enseñanza aprendizaje. Hablar de educación a distancia es sugerir la modalidad de compartir el conocimiento sin la necesidad de acercarse de manera física entre docentes y estudiantes, con el uso de tecnologías u otros medios que posibiliten la interacción entre estos. La educación a distancia es una modalidad al igual que la modalidad presencial, cada uno tiene sus posibilidades y cada uno tiene sus limitaciones, la investigación se desarrolló afrontando el concepto predominante de que la educación a distancia es el aspecto débil de la educación presencial.

En los sistemas de educación de esta modalidad, las diferentes tecnologías educativas y la educación presencial tradicional se combinan bajo la guía de un consultor. En estos sistemas, que se denominan blended learning, los contenidos del curso se pueden impartir tanto en un entorno de aula presencial como en entornos web online, las actividades docentes se realizan en aulas reales y virtuales, y los alumnos, profesores pueden interactuar tanto cara a cara como en línea. La duración de la formación presencial y en línea varía según el contenido del curso (Mustafa, 2019), aclarando que la educación a distancia tiene otras propias ventajas claras a comparación de una educación presencial. La educación a distancia permite, por ejemplo, tiempo adicional para reflexionar antes de responder, uso de recursos distribuidos sin interrumpir el flujo de discusiones o presentaciones en clase, registro permanente de muchas

interacciones, por otro lado, el uso del correo electrónico con fines de acuerdo a los objetivos del aprendizaje. Por lo tanto, siempre se tendrá la posibilidad de comparar la educación a distancia con la educación presencial, dado que las particularidades de cada una pueden proporcionar barreras y palancas al sistema educativo.

La UNESCO define la educación a distancia como un proceso y sistema educativo en el que todos o una proporción significativa de la docencia la llevan a cabo dependiendo del espacio, condiciones tecnológicas y el tiempo del estudiante. La educación a distancia requiere de: (a) Planificación estructurada; (b) cursos bien diseñados; (c) técnicas de instrucción especial; (d) métodos de comunicación por vía electrónica y (e) otras tecnologías (Burns, 2011). Desde este punto de vista, el aprendizaje puede considerarse como un proceso dinámico en el cual el alumno "construye" activamente nuevos conocimientos a medida que se involucra y se sumerge en una actividad de aprendizaje (Papert, 1993).

Area y Adell (2009) define a la educación a distancia; a aquella donde se desarrollan procesos diferenciados de la enseñanza presencial, como la planificación, los diseños instruccionales y hasta la socialización en ambientes virtuales.

La Educación a distancia "es una modalidad caracterizada por la interacción simultánea o diferida entre los actores del proceso educativo, facilitada por medios tecnológicos que propician el aprendizaje autónomo" (Art 27°, Ley general de educación N° 28044). El modo de impartir educación a distancia se está convertido en un método muy de moda para popularizar la educación como alternativa a la educación convencional. Es bien sabido que los estudiantes a distancia se pueden encontrar en todas partes y en cualquier lugar, en áreas metropolitanas y no metropolitanas, así como en cualquier otro entorno (Oladokun, 2014). La educación a distancia es una experiencia de aprendizaje planificada o un método de instrucción que se caracteriza por una separación casi permanente del facilitador o docente y los estudiantes, la comunicación se intercambian mediante medios de comunicación impresos o electrónicos (Burns, 2011).

Papert (1993) sostuvo que, la tecnología no debe ser un complemento de un sistema educativo preconcebido, con los medios informáticos, los niños

dominarán áreas de conocimiento que a veces son inaccesibles. El trabajo autodirigido permitirá una diversidad sin precedentes de estilos de aprendizaje y oportunidades para que los estudiantes aprendan a hacerse cargo de su propio aprendizaje.

De acuerdo con Area y Adell (2009), el estudio de la variable educación a distancia se analizarán con las siguientes dimensiones: informativa, práctica, comunicativa, tutorial y evaluativa.

Dimensión informativa: Referida a los recursos y materiales informativos o recursos de información proporcionados, que ayudan a los estudiantes a comprender contenido, tales como herramientas de trabajo individual o en grupo basada en la web para la cooperación asíncrona y síncrona, sirviendo como la columna vertebral de un entorno de aprendizaje a distancia; existe la necesidad de nuevas herramientas para apoyar el aprendizaje complejo. Las herramientas tecnológicas que se sugieren a los estudiantes de educación primaria son: multimedia, complementos de herramientas de la web, archivos o materiales en diferentes formatos proporcionados por los docentes o encontrados por enlaces o hipervínculos, lego, robótica educativa (Area y Adell, 2009). Dado que el texto sigue siendo la forma dominante de información en un entorno a distancia, la instrucción impresa seguirá desempeñando un papel fundamental en las iniciativas de aprendizaje a distancia (Burns, 2011).

Dimensión práctica: referida al “conjunto de tareas o actividades diseñadas por el docente, realizados por los estudiantes, como experiencias activas de aprendizaje, trabajos útiles planteados en el aula” (p. 24). Es decir, las actividades del cómo y qué aprenden los niños a través de sus interacciones, cuyo objetivo principal no solo es ayudar a los estudiantes a realizar tareas más rápidas o eficaces, sino más bien involucrarlos en nuevas formas de pensar y aprender sobre habilidades del pensamiento complejos. Como la participación en foros, realizar trabajos colaborativos, interactuar en el aula etc. Con respecto a la enseñanza, cabe resaltar que los niños pequeños necesitan mucha diversión, juego y movimiento, por lo tanto, cuando se trata de educación a distancia, parece crucial para proporcionar a los niños muchas actividades interactivas (Marchlik, et al 2021).

Dimensión comunicativa: referida al “las estrategias de interacción entre estudiantes y maestros; comunicación mediante herramientas de la telecomunicación tales como foros, chats, mensajería interna, correo electrónico, videoconferencia” (Area y Adell, 2009, p. 9). Dicho de otro modo, es el lugar que propicia la interacción, a través de la tecnología, entre los actores involucrados. Las TIC no solo son una herramienta de comunicación útil, sino que también se utilizan para ampliar la gama de herramientas didácticas, tales como: pizarrones interactivos, computadoras, teléfonos, tabletas, plataformas en línea con materiales listos para usar, etc. Internet permite a los profesores comunicarse con los estudiantes de manera síncrona y asincrónica (Marchlik, et al 2021).

Dimensión tutorial y evaluativa: Referida al proceso de enseñanza aprendizaje vía virtual y de acercamiento presencial donde el docente monitorea los avances del estudiante acompañando, apoyados por los recursos de plataformas, dependiendo del tipo de herramientas, se genera la valoración de aprendizaje (Area y Adell, 2009).

Respecto a la dimensión tutorial y evaluativa, Burns (2011) señaló que los programas de educación a distancia exitosos se caracterizan por una evaluación formativa continua y evaluación sumativa rigurosa. La evaluación es a menudo una de las áreas más débiles de cualquier programa de educación a distancia. Por un lado, puede que no se cuente con estándares con los cuales evaluar, por otro, los resultados pueden no estar definidos, Además la capacidad y los recursos para realizar una evaluación pueden ser limitados o inexistentes, sin embargo, dependerá de los propósitos establecidos.

El estudio de la variable satisfacción del usuario será respaldado por las siguientes teorías y enfoques conceptuales: La satisfacción del cliente es el estado de placer o decepción formado por la comparación del efecto percibido de un producto o servicio con el valor esperado.

Académicos y expertos anteriores. Se han realizado muchos estudios sobre la satisfacción del cliente y modelos establecidos, que se pueden dividir en modelos macro y micro. Modelo macro: desde la década de 1990, muchos países han llevado a cabo un trabajo de medición del índice de satisfacción del cliente nacional, en relación al índice de satisfacción del cliente como indicador macroeconómico para medir el nivel de satisfacción del cliente de un producto o

servicio, Bajo modelo macro muchos países como , Suecia, Alemania, La Unión Europea elaboraron diferentes Índices de satisfacción del cliente europeo adoptando un ventaja comparativa sobre una amplia variedad de países. Por otra parte, el modelo micro: se refiere al modelo de medición de la satisfacción del cliente en microcampos como por ejemplo la escala SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio a nivel de instituciones (Tinggui, et al, 2020).

Cabe señalar que las fortalezas de los sistemas educativos se vinculan de manera directa con los sistemas económicos y políticos en que se incluye; por consiguiente, las diferencias sustanciales en la enseñanza privada y en la pública, (Fernández, 2008). Sin embargo, en ambos casos los padres de familia cumplen un rol de acompañamiento de sus hijos a pesar de las diferencias económicas.

En cuanto a la participación de los padres de familia, Borup, J Graham y Davies (2013) señalaron que el departamento de Educación de EE. UU. afirmó que los padres deben estar más integrados en las actividades que desarrollan los niños en el aprendizaje. Esto se puede lograr aumentando y mejorando las interacciones de los padres con sus hijos y maestros. Hay varias razones por las que este tipo de actividades juegan un papel importante en el aprendizaje de sus hijos.

Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) definen la satisfacción como un elemento en la valoración de la calidad de la educación, reflejada por la eficiencia de los servicios de la institución tanto académicos como administrativos: satisfacción, con las interacciones con el maestro y compañeros de clase, así como instalaciones. La percepción, perspectivas y exigencias, son indicadores de mejoramiento de la gestión.

El estudio de las dimensiones de la variable se realizó en concordancia con Álvarez et al. (2014), quienes señalaron como principales elementos intervinientes en la Satisfacción del usuario:

Plan de estudios: Referida a la pertinencia de la planificación curricular, contenidos de los cursos y/o talleres, la metodología empleada por los docentes, la actitud de los mismos, los materiales utilizados y la utilidad de los cursos de la carrera. El crecimiento personal de los estudiantes, puede explicarse por la motivación y necesidades, expectativas sociales y requisitos modernos de la educación recibida.

Los planes de estudio educativos deberían volver a desarrollarse basándose en tecnologías contextualizadas a las perspectivas de los estudiantes con respecto al desarrollo del plan de estudios en función de sus experiencias de aprendizaje a distancia destacando la flexibilidad, accesibilidad y equilibrio de la gestión del tiempo. Plan de estudios que debe incluirse, una gama de estrategias y la efectividad del compromiso y la interactividad de los estudiantes en la educación a distancia enfatizando el papel clave del instructor en el trabajo en línea al establecer las reglas básicas, enseñar a los estudiantes habilidades de comunicación eficaz, así como la formación del docente es útil para desarrollar habilidades que ayuden a gestionar la educación a distancia (Alashwal, 2020).

Métodos de enseñanza y evaluación: referida a la incorporación de nuevas tecnologías para la enseñanza (softwares, máquinas, cursos virtuales) y la evaluación de aspectos claves del aprendizaje. La tecnología implementada da lugar un nuevo entorno educativo, las prácticas de la adopción de diferentes modos de aprendizaje en línea, como el aprendizaje combinado, asincrónico y sincrónico, determinan el nivel de la educación y lograr la satisfacción de los estudiantes, siendo a su vez un indicador importante para determinar el rendimiento.

Nivel de autorrealización del estudiante: Tiene que ver con las calificaciones y resultados obtenidos por el estudiante, los conocimientos, habilidades y valores adquiridos. La satisfacción se refleja en el seguimiento del progreso que se le brinda a medida que avanza. Posee un carácter definitorio en el desarrollo de la personalidad, como un sistema abierto que se desarrolla a través de diversas formas de actividades para el dominio de las competencias, dependiendo de la motivación el estudiante se esfuerza constantemente por la superación personal. En este sentido, la autorrealización se ve como un mecanismo que estimula el autodesarrollo del individuo y dirige sus necesidades, metas y estrategias, para cumplir con los requisitos y cualidades de independencia, iniciativa, capacidad de autodesarrollo y superación personal (Velieva et al, 2018)

Servicios de apoyo: Referida a la posibilidad de acceder a la sala de cómputo, internet, Biblioteca, material fotocopiado de apoyo y a actividades culturales, artísticas o recreativas, y a sesiones de tutorías. Elementos que juegan un papel importante en la mejora de la calidad del servicio, para estudiantes para realizar



actividades, tareas, practicas, investigaciones y avanzar en sus conocimientos. Estos elementos proporcionan un servicio integral y son de complemento indispensable para la educación permitiendo la calidad del servicio educativo brindado.

Servicios administrativos: Refiere al control y seguimiento de los estudiantes, así como también al proceso de admisión e inscripción o matriculas. La calidad del personal administrativo es esencial para que los padres opinen sobre la institución educativa de sus hijos.

Ambiente propicio. Refiere a la atención recibida por parte del personal administrativo (secretaria y auxiliares), personal de apoyo y mantenimiento, docente, y la percepción de la institución como espacio de desarrollo personal y profesional. La importancia se basa en el comportamiento de quienes trabajan en la institución, la cual está relacionado con su educación y formación de los estudiantes.

Infraestructura: constituido por el mantenimiento de las instalaciones y de los espacios para la enseñanza, las condiciones del mobiliario, las instalaciones del área de cómputo, y las instalaciones sanitarias (agua y desagüe). Además, esta dimensión contextualizada, está referida a la infraestructura institucional para la enseñanza y el aprendizaje digitales se refiere al acceso a la implementación de plataformas. La infraestructura institucional para la enseñanza y el aprendizaje digitales se refiere al acceso a un sistema de gestión del aprendizaje en línea, laboratorios de tecnología digital, software para la enseñanza y el aprendizaje o WiFi en la institución, tanto dentro como fuera del sitio (Lohr, 2021)

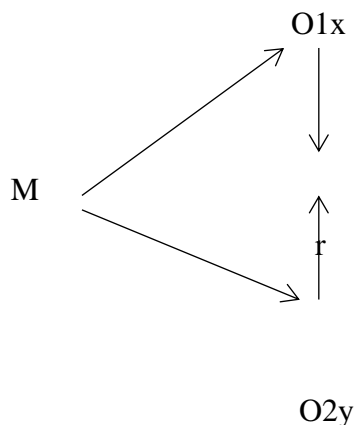
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

El presente estudio estará enmarcado en un enfoque cuantitativo, al respecto Hernández y Mendoza (2018, p. 151), señalaron que el diseño es cuantitativo porque se vincula a la medición, uso de magnitudes y al tratamiento estadístico.

Valderrama (2015) afirmó que viene a ser un tipo de investigación teórica, pura o fundamental, contribuye a una estructura organizada de conocimientos. La investigación corresponderá al diseño no experimental, puesto que no será necesario manipular las variables, asimismo la información se recogerá en un

tiempo determinado por lo tanto será un estudio transversal. La Investigación será correlacional, dado que tratará de determinar el nivel de asociación entre dos variables usando procedimientos estadísticos, cuyo esquema es el siguiente.



Dónde:

M = Muestra O = Observaciones de las variables

X = La educación a distancia

Y = satisfacción del usuario

### 3.2. Variables y operacionalización

La variable, educación a distancia, fue definida por Area y Adell (2009), quienes señalaron que es una modalidad educativa, donde se desarrollan procesos diferenciados de la enseñanza presencial, como la planeación, el diseño instruccional y hasta la socialización en ambientes virtuales.

La variable educación a distancia será medida mediante las dimensiones: Informativa, práctica, comunicativa, tutorial y evaluativa.

La Variable, satisfacción del usuario o satisfacción del cliente es el estado de placer o decepción formado por la comparación del efecto percibido de un producto o servicio con el valor esperado. Académicos y expertos anteriores (Chaparro y Reyes 2014, p. 12).

La variable satisfacción del usuario será medida mediante cinco dimensiones: Plan de estudios, capacitación y habilidad para la enseñanza, métodos de enseñanza y evaluación, nivel de autorrealización del estudiante, y servicios de apoyo.

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población, “es el conjunto de todas los individuos, objetos, situaciones o documentos a investigar” (Vara, 2012, p. 221). La población del presente estudio estará conformada por 150 padres de familia de 1er grado de la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, en Los Olivos.

Asimismo, los criterios de inclusión, tomados en cuenta para la selección del participante serán únicamente que pertenezca a la institución educativa específicamente ser padre de familia del 1er grado, evitando de esta manera algún desorden en los resultados.

En cuanto a los criterios de exclusión, para el presente estudio solo se considerará la omisión del requisito en el criterio de inclusión, así como respetar la participación voluntaria.

**Tabla 1**

*Población*

Grados y secciones	Padres de familia
1. Primer grado A	30
2. Primer grado B	30
3. Primer grado C	30
4. Primer grado D	30
5. Primer grado E	30
Total	150

El tamaño de la muestra será de 72 padres de familia de la Institución, al respecto Hernández, et la (2014) sostuvo que las muestras representan a un subgrupo de la población del estudio.

El muestreo será no probabilística intencional, es decir, que la muestra seleccionada obedecerá a criterios del investigador y características de la investigación (Bisquerra, 2004, p. 145).

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se empleará la técnica de la encuesta, al respecto Sánchez, Reyes y Mejía (2018) señalaron que las encuestas son procedimientos de recolección de datos que se ejecuta mediante un tipo de instrumento, conformados por cuestiones o reactivos con la finalidad de recoger información de una muestra determinada.

Para la recolección de datos se diseñarán y aplicarán dos cuestionarios cuyas escalas serán de tipo Likert. Un cuestionario para cada variable cuyo número de ítems será 20 para el instrumento que mide educación a distancia y 26 ítems para el instrumento que mide satisfacción del usuario.

### **Ficha técnica de la variable 1**

Variable:	Educación a distancia
Nombre del instrumento:	Cuestionario para medir la educación a distancia
Autores:	Area y Adell (2009)
Adaptación de:	Mercedes Saavedra (2021)
Población:	Padres de familia del primer grado de la Institución Educativa 2078 Nuestras Señora de Lourdes
Objetivo:	Medir la percepción de los padres de familia del 1er grado sobre la educación a distancia.
Tiempo	Sin límite de tiempo. sin embargo, suele durar 30 minutos.
Estructura	El cuestionario que mide la educación a distancia cuenta con 20 ítems, organizados en cuatro dimensiones: Informativa, práctica, comunicativa, tutorial y evaluativa.
Niveles y rangos	Desfavorable (29-45), Medianamente favorable (46-62), Favorable (63-80)

### **Ficha técnica de la variable 2**

Variable:	Satisfacción del usuario
Nombre del instrumento:	Cuestionario para medir satisfacción del usuario
Autores:	Álvarez, Chaparro y Reyes (2014).
Adaptación de:	Mercedes Saavedra (2021)
Población:	Padres de familia del primer grado de la Institución Educativa 2078 Nuestras Señora de Lourdes
Objetivo:	Medir la Satisfacción de los padres de familia del 1er grado.
Tiempo	Sin límite de tiempo. sin embargo, suele durar 30 minutos.

Estructura	El cuestionario que mide la educación a distancia cuenta con 26 ítems, organizados en cuatro dimensiones: Plan de estudios, capacitación y habilidad para la enseñanza, métodos de enseñanza y evaluación, nivel de autorrealización del estudiante, y servicios de apoyo.
Niveles y rangos	Bajo (38-59), Moderado (60-81), Alto (82-104)

La validez de los instrumentos será obtenida por medio de la técnica de juicio de expertos para determinar la precisión del cuestionario, de tal modo se evalúe la validez de contenido, es decir “el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 201), este tipo de validación es “la adecuación de las inferencias teóricas o conceptuales con base en las observaciones o mediciones” (Sánchez, Reyes y Mejía 2018, p. 124)

**Tabla 2**

*Juicio de expertos*

Validador	Resultado
Mg. Gilmer Dávila Espinoza	Aplicable
Mg. Victoria Chávez Taipe	Aplicable
Dr. Oscar Dávila Rojas	Aplicable

La prueba de confiabilidad, fue aplicada mediante el índice de fiabilidad alfa de Cronbach, dado que la escala fue politómica, el índice de fiabilidad Alfa de Cronbach permitió la confiabilidad del instrumento puesto que el valor obtenido se observa en la siguiente tabla.

**Tabla 3**

*Estadísticas de fiabilidad*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Educación a distancia	,926	20
Satisfacción del usuario	,975	26

En la tabla 3 se evidencian los valores calculados para el del alfa de Cronbach señalaron 92,6% de confiabilidad para el instrumento que midió la variable educación a distancia y 97,5% de confiabilidad para el instrumento que midió la variable satisfacción del usuario.

### 3.5 Procedimiento

Para recopilar datos se seguirá el siguiente procedimiento: Se identifica el problema vinculado a la educación a distancia y el nivel de satisfacción, para ello se procederá al estudio de la literatura, buscando fuentes consistentes con este tema de investigación; Información que permitirá diseñar el instrumento de recopilación de datos, para ello se utilizarán dos cuestionarios, que serán aprobados por juicio de expertos, con el respectivo análisis de fiabilidad los cuales serán aplicados en línea. La muestra de investigación se seleccionará utilizando la técnica de muestreo aleatorio, luego los datos serán procesados estadísticamente utilizando el programa Excel y el software SPSS versión 25. Finalmente, el análisis de los datos tanto descriptivo como de análisis estadístico inferencial, permitirán concluir con los resultados del análisis de datos.

### 3.6. Método de análisis de datos

Los datos fueron organizados después de aplicar los instrumentos diseñados para cada variable. Para la variable educación a distancia se procesó con 20 ítems distribuidos en cuatro dimensiones de estudio, teniendo como resultado el 15,21% de padres opinó en un nivel desfavorable, el 40,28% opinó en un nivel medianamente favorable y el 44,44% opinó que es favorable. Para la variable satisfacción del usuario se procesaron los datos con 26 ítems distribuidos en cinco dimensiones, teniendo como resultado un 12,50% de padres de familia con un nivel bajo de satisfacción, 50,00% con un grado moderado y 37,50% con alto grado de satisfacción. Dicho procesamiento se realizó mediante el software Spss 25. En cuanto a los datos, una vez organizados y calculado fueron expuestos en tablas, frecuencias y gráficos para el análisis descriptivo. Para la estadística inferencial se aplicó la prueba de normalidad donde los valores de la significancia fueron menores a 0,05 para ambas variables y para las dimensiones

observándose una distribución normal, por lo que se decidió utilizar el coeficiente de correlación Spearman para las respectivas pruebas de hipótesis

### 3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos implican una estrecha relación con los valores éticos, por ello existe la consideración, respeto y práctica de valores en la dirección de cómo se logró el objetivo el estudio dado que se realizará con seres humanos, en este caso con padres de familia, a los que se solicitará su participación voluntaria, así como el respeto de sus tiempos. Los participantes recibirán un formulario Google donde se detalle el consentimiento informado, este formulario será entregado a través de sus WhatsApp, solicitando ser voluntario para el estudio asimismo se entiende todos los derechos de retiro y rechazo a la participación. No se buscarán datos que pudieran mostrar la identidad directa de los participantes como nombres, números de teléfono, dirección, área o número de identificación. Asimismo, el desarrollo del presente estudio siempre cumplirá con los estándares establecidos por la American Psychological Association (APA).

## IV. RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados de la recolección de datos.

**Tabla 4**

*Nivel de la variable educación a distancia*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	11	15,3
Medianamente favorable	29	40,3
Favorable	32	44,4
Total	72	100,0

En la tabla 4 (Anexo 5), se observa que del 100% de padres de familia, el 15,21% opinó que la educación a distancia se encuentra en un nivel desfavorable, el 40,28% opinó que el nivel es medianamente favorable y el 44,44% opinó que es favorable. Se observa además que la opinión que obtuvo mayor predominancia fue el nivel favorable; sin embargo, representa menos de la mitad de los padres encuestados, se deduce que los padres consideran que, ante los desafíos del

contexto, existen limitaciones para lograr una educación a distancia favorable para los aprendizajes de los estudiantes.

**Tabla 5**

*Frecuencias de las dimensiones de educación a distancia*

Nivel	Informativa		Práctica		Comunicativa		Tutorial y evaluación	
	(fi)	%	(fi)	%	(fi)	%	(fi)	%
Desfavorable	17	23.60	10	13.90	11	15.27	8	11.1
Medianamente favorable	30	41.70	25	34.70	31	43.10	16	22.2
Favorable	25	34.70	37	51.40	30	41.70	48	66.7
Total	72	100	72	100	72	100	72	100

En la tabla 5 (Anexo 5), se observa que en cuanto a la dimensión informativa el 23,6% de padres opinó que se encuentran en un nivel desfavorable, el 41,70% en un nivel medianamente favorable y el 34,70% en un nivel favorable. En relación la dimensión práctica el 13,90% opinó en un nivel desfavorable, el 34,70% en un nivel medianamente favorable y el 51,40% en un nivel favorable. Respecto a la dimensión comunicativa, el 15,27% opinó en un nivel desfavorable, el 43,10% en un nivel medianamente favorable y el 41,70% opinó en un nivel favorable. En relación a la dimensión tutorial y evaluación, el 11,10% opinó en un nivel desfavorable, el 22,20% en un nivel medianamente favorable y el 66,70% opinó en un nivel favorable. Observándose que la dimensión tutorial y evaluación obtuvo una preponderancia en el nivel favorable.

**Tabla 6**

*Frecuencias de la variable satisfacción del usuario*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	12,5
Moderado	36	50,0
Alto	27	37,5
Total	72	100,0

En la tabla 6 (Anexo 5), en relación a la satisfacción del servicio educativo, el 12,50% de padres de familia presenta un nivel bajo, el 50,00% presenta un grado moderado en su satisfacción y el 37,50% presente un alto grado de satisfacción. Se observa también que el grado moderado de satisfacción presenta mayor



predominancia. Sin embargo, solo la tercera parte de los Padres de Familia presentan un alto grado de satisfacción, lo que indica la pronta ejecución de los planes de mejora en bien de los aprendizajes.

**Tabla 7**

*Frecuencias de las dimensiones de satisfacción del usuario*

Nivel	Plan de estudio		Capacitación y habilidad para la enseñanza		Métodos de enseñanza y evaluación		Autorrealización del estudiante		Servicios de apoyo	
	(fi)	%	(fi)	%	(fi)	%	(fi)	%	(fi)	%
Malo	10	13.90	9	12.50	9	12.50	9	12.50	9	12.50
Regular	33	45.83	32	44.44	39	54.16	36	50.00	41	56.94
Bueno	29	40.27	31	43.06	24	33.34	27	37.50	22	30.56
Total	72	100	72	100	72	100	72	100	72	100

En la tabla 7 (Anexo 5), se observa que en cuanto en relación al plan de estudios el 13,90% de padres de familia presenta un nivel bajo de satisfacción, el 45,83% presenta un grado moderado de satisfacción y el 40,27% presente un alto nivel de satisfacción. En relación a la capacitación y habilidades para la enseñanza el 44,44% presenta un grado moderado de satisfacción y el 43,06% presente un alto grado de satisfacción. Respecto a los métodos de enseñanza el 54,16% presenta un grado moderado de satisfacción y el 33,34% presente un alto grado de satisfacción. En cuanto a la autorrealización del estudiante el 50% un grado moderado de satisfacción y el 37,50% un alto grado de satisfacción. Asimismo, En relación al servicio de apoyo 56.94% un grado moderado de satisfacción y el 30,56% un alto grado de satisfacción. Observándose que el servicio de apoyo obtuvo una preponderancia de un grado moderado de satisfacción.

**Tabla 8***Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
d1V1Informativa	,159	72	,000
d2V1Práctica	,138	72	,002
d3V1Comunicativa	,141	72	,001
d4V1Tutorial y evaluación	,167	72	,000
V1Educación a distancia	,107	72	,039
V2Satisfacción del servicio educativo	,110	72	,032

Se observa la prueba de normalidad donde, según Kolmogorov-Smirnov, los valores de la significancia son menores a 0,05 para ambas variables y para las dimensiones, afirmando que existe una distribución normal, con una sig < ,05 por lo que se utilizó el coeficiente de correlación Spearman.

**Prueba de la hipótesis general**

H0. No existe relación directa y significativa entre la educación a distancia y la satisfacción del usuario en la institución educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021

Ha. Existe relación directa y significativa entre la educación a distancia y la satisfacción del usuario en la institución educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021.

**Tabla 9***Correlación entre educación a distancia y satisfacción del usuario*

			V1Educación a distancia	V2Satisfacción del servicio educativo
Rho de Spearman	V1Educación a distancia	Coeficiente de correlación	1,000	,834**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	V2Satisfacción del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,834**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

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

Se observa el coeficiente de correlación de Spearman = ,834 lo que indica una correlación alta y el valor de la significancia:  $p = ,000$   $p < 0.05$  en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, es decir: la educación a distancia se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021.

**Tabla 10**

*Correlación entre las dimensiones de educación a distancia y satisfacción del usuario*

		V2 satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	d1V1Informativa	Coeficiente de correlación	,788**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	72
	d2V1Práctica	Coeficiente de correlación	,646**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	72
	d3V1Comunicativa	Coeficiente de correlación	,750**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	72
	d4V1Tutorialevaluación	Coeficiente de correlación	,749**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	72

### **Prueba de la hipótesis específica 1**

H0. No existe relación directa y significativa entre la educación a distancia en su dimensión Informativa y la satisfacción del usuario en la institución educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021.

Ha. Existe relación directa y significativa entre la educación a distancia en su dimensión Informativa y la satisfacción del usuario en la institución educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021

En la tabla 10 se observa el coeficiente de correlación de Spearman = ,788 lo que indica una correlación alta y el valor de la significancia:  $p = ,000$   $p < 0.05$  en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, es decir: la

dimensión Informativa se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021.

### **Prueba de la hipótesis específica 2**

H0. No existe relación directa y significativa entre la educación a distancia en su dimensión Informativa y la satisfacción del usuario en la institución educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021.

Ha. Existe relación directa y significativa entre la educación a distancia en su dimensión Práctica y la satisfacción del usuario en la institución educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021

En la tabla 10 se observa el coeficiente de correlación de Spearman = ,646 lo que indica una correlación moderada y el valor de la significancia:  $p = ,000$   $p < 0.05$  en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, es decir: la dimensión Práctica se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario en la institución educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021.

### **Prueba de la hipótesis específica 3**

H0. No existe relación directa y significativa entre la educación a distancia en su dimensión Informativa y la satisfacción del usuario en la institución educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021.

Ha. Existe relación directa y significativa entre la educación a distancia en su dimensión comunicativa y la satisfacción del usuario en la institución educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021

En la tabla 10 se observa el coeficiente de correlación de Spearman = ,750 lo que indica una correlación alta y el valor de la significancia:  $p = ,000$   $p < 0.05$  en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, es decir: la dimensión Comunicativa se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario en la institución educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021.

#### **Prueba de la hipótesis específica 4**

H0. No existe relación directa y significativa entre la educación a distancia en su dimensión Informativa y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021.

Ha. Existe relación directa y significativa entre la educación a distancia en su dimensión Tutorial /evaluativa y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021

En la tabla 10 se observa el coeficiente de correlación de Spearman = ,749 lo que indica una correlación alta y el valor de la significancia:  $p = ,000$   $p < 0.05$  en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, es decir: la dimensión Tutorial /evaluativa se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021.

#### **V. DISCUSIÓN**

En el presente apartado se realiza un análisis objetivo de la calidad de los resultados de la investigación, mostrándose a continuación los resultados obtenidos:

En cuanto a la información recogida mediante el enfoque cuantitativo, cuyos sujetos de estudio fueron 72 padres de familia quienes conformaron la muestra, se explica que, si bien los padres saben que sus hijos dependen de ellos para obtener recursos y un entorno de aprendizaje, la satisfacción con la educación a distancia sigue reflejando los problemas multifactoriales de la educación. Desde el método de estudio, el número de la muestra puede ser una limitación en la generalización de los resultados con respecto al resto de la población de Los Olivos; sin embargo es un estudio importante, que se puede generalizar sobre toda la Institución Educativa, dado que evidencia el nivel de la educación a distancia vinculada al grado de satisfacción de los padres de familia, por lo que se recomienda ampliar el estudio con muestras mayores de tal modo los resultados puedan ser generalizado a poblaciones mayores.

Se detalla que la encuesta se realizó en 72 padres de familia, y se centró únicamente en los padres de familia del 1er grado de primaria. Aquí se explica

una limitación del estudio, ya que el número total de padres fue de 150, enviándose el cuestionario a todos los padres, solicitándoles su participación cuyo propósito fue ayudar a la escuela a mejorar el sistema a distancia. Dada la naturaleza voluntaria de la participación respondieron 72, lo que representa un 48% de participantes. El instrumento fue administrado mediante un formulario Google vía WhatsApp. Desde ya esta limitación de participación de los padres refleja las debilidades que puedan tener los padres respecto al trabajo, a la conectividad o a las habilidades digitales. Sin embargo, se demuestra la objetividad en el estudio dado que se mantuvo el anonimato, tanto de sus nombres como de la sección a la que corresponden; no se usó del correo electrónico para evitar la identificación, tomándose el mayor cuidado de no enviar un recordatorio a los padres ni se los persuadió a través del niño que estudiaba en la clase respectiva para evitar los sesgos.

En relación a la hipótesis general, se demostró que, la educación a distancia se relaciona con la satisfacción del usuario con un coeficiente de correlación de Spearman = ,834 lo que indica una correlación alta y el valor de la significancia:  $p = ,000$   $p < 0.05$  se determinó que la educación a distancia se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario en la institución educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021.

Los resultados se complementan con el estudio de Tinggui et al. (2020), quienes concluyeron que la disponibilidad de la plataforma tiene la mayor influencia en la satisfacción del usuario, por la enseñanza en línea fueron la calidad del sistema, calidad de interacción, calidad del servicio y disponibilidad de la plataforma. Es pertinente precisar que el uso de plataformas permite mayor interacción lo cual permite mejorar el entusiasmo y la concentración de aprendizaje de los estudiantes. El estudio muestra la importancia del dominio de las herramientas para la satisfacción del usuario, lo cual son ideas que complementan a nuestro estudio.

Asimismo el estudio de Seema (2020) encontró que El 41% de los padres opinó que la metodología de enseñanza es el factor más importante para potenciar el proceso de enseñanza-aprendizaje en modo virtual para los padres, concluyendo que, los problemas técnicos (56,2%) son la fuente más importante de distracción durante las clases en línea, se explica que el investigador basó su

estudio en factores importantes que influyen en el rol de los padres con respecto a la educación de sus hijos, siendo el factor vinculado a la metodología de enseñanza el que obtuvo la elección más alta, cabe señalar que el estudio fue realizado en una muestra de 2000 padres de familia, en Uttar Pradesh de la India uno de los lugares pobres y menos industrializados, con realidades similares a Latinoamérica en cuanto al uso de las tecnologías, donde los padres se sienten preocupados, porque sus experiencias en aulas presenciales presentan debilidades en los aprendizajes este problema se incrementa en las aulas virtuales, llegando a considerar que lo que sucede durante estas clases es potencialmente más destructivo que constructivo.

Mientras que, los resultados del nuestro estudio, referidos también a la metodología de la enseñanza, se reflejan en el sistema de aprendizaje en línea, convirtiéndose en una condición importante para interactuar con los estudiantes, a pesar que la opinión de mayor predominancia fue el nivel favorable, con un 44,44%. La metodología propuesta por MINEDU con la estrategia 'Aprendo en casa' aún presenta limitaciones, se observa que no todos los estudiantes pueden interactuar vía online, el aprendizaje autónomo para los niños que no tienen internet, se limita a llamadas telefónica, conectarse a la televisión o radio y la entrega de evidencias (creación de adivinanzas, recetas, ensayos, entrevistas entre otros). A pesar que, existen otros canales como la televisión y la radio, la actualización diaria de los portafolios de los estudiantes depende de la ayuda de los padres, quienes deben combinar actividades, laborales, del hogar, de soporte emocional y educativo. No obstante, los niños aprenden mediante la participación en foros y/o debates virtuales, los maestros promueven el trabajo grupal y colaborativo de los estudiantes mediante entornos virtuales (Zoom, Meet y/o WhatsApp o uso del teléfono), realidad que genera un nuevo estudio donde se investigue cuánto y cómo aprenden los estudiantes.

Si bien, en la presente investigación se cumplió la hipótesis que se propuso; la mayoría opinó entre favorable y medianamente favorable con respecto a la educación a distancia, sin embargo se encontró que el 15,21% no considera esta modalidad sea favorable para el aprendizaje de sus hijos, los padres consideraron que ante los desafíos del contexto, aún existen limitaciones para ayudar a los

estudiantes en el desarrollo de las habilidades digitales, limitaciones en organizar el tiempo en equilibrio con otras responsabilidades diarias.

Estos resultados expresan el desarrollo de las ideas de Covarrubias (2021), quien sostuvo que la educación a distancia es una estrategia en la que concurren factores de espacio y tiempo, donde inclusive el nivel y la ocupación de los participantes no condicionan el proceso enseñanza aprendizaje. Dicho de otro modo, hablar de educación a distancia es sugerir la modalidad de compartir el conocimiento sin la necesidad de cumplir con una asistencia presencial, es posible desarrollarla también con el uso de tecnologías u otros medios que posibiliten la interacción entre estudiantes y maestros, considerando que esta modalidad posee ventajas y desventajas al igual que la modalidad presencial.

Teóricamente, los resultados conforman el desarrollo de ideas de la teoría del conectivismo, propuesta por Siemens (2004) teoría que avala los diferentes cursos en línea, esta teoría se desarrolla en la aplicabilidad de los diferentes entornos educativos donde el estudiante, el maestro y académicos en general, adecuan sus habilidades digitales al uso de diferentes plataformas, siendo una de las teorías del aprendizaje para los diferentes estudiantes de estos tiempos.

El rápido cambio a la enseñanza a distancia causó y causa incertidumbre y ansiedad tanto para estudiantes, padres de familia, como para profesores, ya que ni estudiantes ni los educadores tenían experiencia previa con la modalidad de educación a distancia el estudio de Marchlik et al. (2021) señaló que el 85% de los profesores polacos no tenían experiencia con la enseñanza en línea; la situación simplemente fue una sorpresa para todos, y las personas necesitaba tiempo para adaptarse a la nueva realidad educativa basada en Internet.

En relación a la hipótesis específica 1, se observó que la dimensión informativa se relaciona con la satisfacción del usuario con un coeficiente de correlación de Spearman = ,788 lo que indica una correlación alta y el valor de la significancia:  $p = ,000$   $p < 0.05$  se determinó que la dimensión informativa se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario en la institución educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021

Los resultados coinciden con el estudio de Daniela et al. (2021), quienes concluyeron que en esta crisis sanitaria, los padres trataron de mantener a sus hijos y, en la mayoría de los casos, fueron las madres de los estudiantes quienes



proporcionaron este apoyo, pero se basó principalmente en la necesidad de utilizar tecnologías digitales para la mayor comunicación, lo que significa que los niños cuyos padres no utilizan tecnologías digitales pueden estar más expuestos al peligro de caer en el grupo de riesgo con mayores brechas educativas. El estudio mostró los efectos del problema que afronta el mundo en la educación ante las limitaciones tecnológicas. Por otro lado, nuestros resultados apoyan a lo planteado en el estudio de Prasetya et al. (2020), cuyos resultados señalaron que, los usuarios estudiantes están satisfechos con los medios de aprendizaje e-learning, el estudio concluye en un alto grado de satisfacción con el aprendizaje e-learning dada la alta tecnología que desarrollan países de Asia.

Pese a que en la investigación se cumplió la hipótesis específica 1; los resultados descriptivos señalaron que la mayoría de los padres consideró, entre medianamente favorable y favorable en la dimensión informativa, aún se encontró un 23,6% de padres opinó desfavorablemente, aproximadamente la cuarta parte de padres de familia que considera que los diferentes recursos y materiales informativos no están ayudando a los estudiantes a comprender los contenidos. Los resultados encuentran respaldo teórico en las ideas de Burns (2011), quien destaca al texto como la forma dominante de información en un entorno a distancia, enfatizando que la instrucción digital o impresa seguirá desempeñando un papel fundamental en las iniciativas de aprendizaje a distancia.

Cabe señalar que los nuevos tipos de materiales de aprendizaje otorgados vía virtual permiten a los niños explorar un nuevo conjunto de conceptos (en particular, conceptos de sistemas digitales) permiten la retroalimentación y la interacción, que anteriormente se consideraban 'avanzados o no adecuados' para que los niños aprendan.

En cuanto a la hipótesis específica 2, se observó que la dimensión Práctica se relaciona con la satisfacción del usuario con un coeficiente de correlación de Spearman = ,646 lo que indica una correlación moderada y el valor de la significancia:  $p = ,000$   $p < 0.05$  se determinó que la dimensión práctica se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario en la institución educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021.

Los resultados encuentran complemento de ideas con el estudio de Cheong, et al. (2021) quienes encontraron que el Moodle y Microsoft Team son las

herramientas claves del aprendizaje. Junto al nivel de esfuerzo realizado por los maestros se muestra como muy importante para determinar los puntajes de satisfacción. Los autores concluyeron que existe la permanente necesidad de revisar y adecuar herramientas para el aprendizaje remoto y la entrega de clases estructuradas con la cantidad adecuada de aprendizaje interactivo de acuerdo con la cultura de aprendizaje y la naturaleza del programa. Dado el contexto de emergencia sanitaria, el estudio enfatizó la idoneidad de los docentes, la aplicación de los métodos y el uso de herramientas tecnológicas.

Los resultados, expresan el desarrollo de ideas Novoa et al. (2020), sobre la enseñanza aprendizaje desde la ubicuidad la que facilita una mayor flexibilidad, rapidez y mejor personalización de los aprendizajes, asimismo los resultados presentan respaldo teórico con las ideas de Area y Adell (2009), quienes sostuvieron que la dimensión práctica comprende las actividades planificadas por el docente, sobre los trabajos prácticos que debe desarrollar el estudiante, mediante las herramientas disponibles. Se incluyen seminarios de discusión, grupos de estudio privados, esquemas de evaluación de pares, proyectos colaborativos, proyectos en grupos de diferentes tamaños, entre otros. Los resultados del presente estudio evidenciaron que el 34,70% de los padres que opinan en un nivel medianamente favorable y el 51,40% en un nivel favorable, lo que significa que se valora el esfuerzo realizado por los maestros promoviendo la participación sincrónica o asincrónica de los estudiantes en las experiencias de aprendizaje.

Con relación la hipótesis específica 3, se observó que dimensión Comunicativa se relaciona con la satisfacción del usuario con un coeficiente de correlación de Spearman = ,750 lo que indica una correlación alta y el valor de la significancia:  $p = ,000$   $p < 0.05$  se determinó que la dimensión Comunicativa se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario en la institución educativa Nuestra Señora Lourdes, Los Olivos, 2021. Estos resultados se comparan con los resultados de Atencio (2018) quien evidenció que la población estudiantil estuvo satisfecha con un 95,9%, además, señalan, un nivel medio un 91,1% de los encuestados. Además, la relación fue moderada entre las variables de estudio con un  $T_b=0,444$  y un p-valor de 0%, Concluyendo que la relación comunicativa entre los integrantes de las instituciones educativas es

factor importante para la disposición de medidas que solucionen las deficiencias encontradas. Las ideas del autor, señalaron que la comunicación es un factor en el nivel de satisfacción de los padres, con las buenas relaciones de comunicación entre los maestros, estudiantes y padres de familia.

Al respecto, las ideas de Area y Adell, (2009), sobre la dimensión comunicativa señalaron que se refiere a las experiencias y conjunto acciones de interacción entre estudiantes y el profesor, comunicación que se realiza mediante recursos o herramientas telemáticas. Respecto a la dimensión comunicativa, el 43,10% de padres en crestados opinó en un nivel medianamente favorable y el 41,70% opinó en un nivel favorable, evidenciando como resultados que la quinta parte de los padres aún opina desfavorablemente, lo que se puede interpretar como aspectos por mejorar en cuanto a la interacción entre compañeros mediante Zoom, Meet, WhatsApp o teléfono. Otro problema podría ser la falta de coincidencia de horarios de reuniones entre compañeros para desarrollar sus actividades grupales o individuales, además que es posible que el teléfono, WhatsApp y/o las redes sociales no permitan a los estudiantes comunicarse e intercambiar opiniones con los maestros. Al respecto Tinggui, et al (2020) sostuvieron que los problemas de la tecnología o de las plataformas no se pueden ignorar. Aunque una plataforma de educación en línea proporciona los métodos de enseñanza disponibles, todavía hay muchos problemas en la tecnología que superar. El entorno de diseño de una plataforma para niños debe ser más conciso y fácil de operar, asimismo para los estudiantes cuyas limitaciones están en la tecnología los maestros continúan cuidando a la adaptabilidad de la modalidad a distancia.

Con relación a la hipótesis específica 4, se observó que la dimensión Tutorial /evaluativa se relaciona con la satisfacción del usuario con un coeficiente de correlación de Spearman = ,749 lo que indica una correlación alta y el valor de la significancia:  $p = ,000$   $p < 0.05$  se determinó que la dimensión Tutorial se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario en la Institución educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021.

Los resultados encuentran similitud con el estudio de Basurto et al. (2016), cuyo estudio encontró que la amabilidad de los docentes, del personal, directivos comportamiento ético y los conocimiento de todo el personal son significativas

para la satisfacción de los padres, se añade que, si bien una de las variables coincide con nuestro estudio, la realidad en cuanto a la población es diferente, dado que los participantes fueron adventistas y nuestro grupo de estudio laico donde no existen los mismos lineamientos en ambos grupos de estudio.

De otra parte, el estudio de Acuña (2019) concluyó que, los padres de familia tienen un alto nivel de satisfacción sobre las actitudes que muestran los maestros quienes practican la empatía, mostrando siempre interés y preocupación por sus estudiantes. Respecto a la teoría conectivista de Siemens, (Utecht y Keller, 2019) sostuvieron que la teoría se basa en la retroalimentación entre participantes, en la actualidad esta teoría del aprendizaje es desarrollada en las instituciones educativas que comprenden que el panorama educativo se transforma día a día, armas cambiaron la formas de cómo y dónde aprenden los estudiantes y qué desean aprender.

En relación a la dimensión tutorial y evaluación, el 22,20% en un nivel medianamente favorable y el 66,70% opinó en un nivel favorable, a pesar que esta dimensión alcanzó mayor puntaje porcentual, la satisfacción de los padres alcanzó un grado de satisfacción moderada, Al respecto Tinggui et al. (2020). Consideró que debe mejorarse constantemente la interacción bidireccional de la enseñanza. Usando cuestionarios en línea y fuera de línea, mejorar el entusiasmo y la concentración de aprendizaje de los estudiantes, con la aplicación de diferentes herramientas de interacción de enseñanza, como aula invertida, preguntas aleatorias, informes de grupo.

Se refleja la gran preocupación para quienes formulan de políticas, dado que los recientes estudios señalaron que los padres con menos educación han apoyado menos los esfuerzos de sus hijos durante el encierro y que esto se ha debido en parte al hecho de que se sentían menos capaces de ayudarlos (Bol, 2020). Los padres con baja educación también pueden tener actitudes negativas hacia el aprendizaje ellos mismos, subestimando así la importancia de su apoyo para el desarrollo de habilidades de sus hijos y, como resultado, ayudarlos a los padres con menos educación, también las diferencias de género pueden empeorar durante la emergencia sanitaria.

Las tendencias emergentes en la educación se están moviendo cada vez más hacia enfoques centrados en el estudiante, el aprendizaje a distancia se

convierte en un proceso activo de descubrimiento y participación basado en la automotivación más que en un conocimiento pasivo de hechos y reglas. El papel del docente pasa a ser visto más como mentor o guía, facilitando y jugando un papel fundamental en este proceso.

Finalmente, visto desde la perspectiva de los derechos humanos, se tiene el dilema ético naciente producto de la globalización y economía mundial donde se genera la interrogante: ¿Debería el sector público parecerse más al sector privado?, respuestas que asigna un debate sobre gestión pública. Sin embargo, la distinción pública y privada se basa en un aspecto económico e incluye muchos elementos, dado que la educación es multifactorial y continúan siendo un desafío ante la satisfacción tanto laboral de los maestros como del usuario. Dicho de otro modo, las fortalezas de los sistemas educativos se conducen junto a los sistemas económicos y políticos; por consiguiente, se evidencian diferencias sustanciales en la enseñanza privada y en la pública (Fernández, 2008).

## VI. CONCLUSIONES

### Primera

Se demostró que la educación a distancia y la satisfacción del usuario presenta una correlación alta, cuyo coeficiente de correlación de Spearman = ,834 y el valor de la significancia:  $p = ,000$   $p < 0.05$  evidencian que educación a distancia se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021

### Segunda

Se demostró que la dimensión Informativa y la satisfacción del usuario presenta una correlación alta, cuyo coeficiente de correlación de Spearman = ,788 y el valor de la significancia:  $p = ,000$   $p < 0.05$  evidencian que la dimensión Informativa se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021

### Tercera

Se demostró que la dimensión Práctica y la satisfacción del usuario presenta una correlación moderada, cuyo coeficiente de correlación de Spearman = ,646 y el valor de la significancia:  $p = ,000$   $p < 0.05$  evidencian que la dimensión Práctica se

relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021

Cuarta

Se demostró que la dimensión comunicativa y la satisfacción del usuario presenta una correlación alta, cuyo coeficiente de correlación de Spearman = ,750 y el valor de la significancia:  $p = ,000$   $p < 0.05$  evidencian que la dimensión comunicativa se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021

Quinta

Se demostró que la dimensión Tutorial /evaluativa y la satisfacción del usuario presenta una correlación alta, cuyo coeficiente de correlación de Spearman = ,749 y el valor de la significancia:  $p = ,000$   $p < 0.05$  evidencian que la dimensión Tutorial /evaluativa se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021

## VII. RECOMENDACIONES

Primera

El estudio encontró que la educación a distancia y la satisfacción del usuario presentan una correlación muy alta por lo que se recomienda extender esta investigación a un estudio experimental que permita la implementación de programas o talleres dirigidos a padres para mejorar el apoyo a sus hijos y su práctica en esta modalidad con una con mayor población, así como extender el estudio a una con mayor población para generalizar los resultados a poblaciones mayores.

Segunda

La dimensión Informativa y la satisfacción del usuario presentan una correlación moderada, por lo que se recomienda a la comunidad educativa, participar de las capacitaciones y talleres en el uso de herramientas tecnológicas que ayudan a los estudiantes a desarrollar las competencias.

Tercera

La dimensión Práxica y la satisfacción del usuario presentan una correlación moderada, se recomienda a los docentes implementar el trabajo colegiado,

colaborativo para el desarrollo de actividades de planificación, experiencias activas de aprendizaje, en bien de los aprendizajes y satisfacción de los usuarios

#### Cuarta

La dimensión comunicativa y la satisfacción del usuario presentan una correlación alta, por lo que se recomienda a los directores implementar espacios comunicacionales donde se practique la interacción constante entre estudiantes y personal de la institución, de tal modo la comunidad educativa comprenda la misión de la escuela y su rol en ella.

#### Quinta

La dimensión tutorial/evaluación y la satisfacción del usuario presentan una correlación alta, por lo que se recomienda a los docentes participar de capacitaciones en el uso de herramientas de interacción, mejorando la motivación, entusiasmo y concentración de aprendizaje, como aula invertida, preguntas aleatorias, informes de grupo, coherentes con la evaluación formativa.

## REFERENCIAS

- Acosta, C., Ortega, D. y Díaz, Y. (2020). Educación presencial con mediación virtual: una experiencia de Honduras en tiempos de la COVID-19. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*. 14(2), e1229. <https://doi.org/10.19083/ridu.2020.1229>  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2223-25162020000200006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2223-25162020000200006&script=sci_arttext)
- Acuña, I. (2019). *Nivel de satisfacción de los padres de familia respecto a la preceptoría en el nivel de Educación Secundaria del colegio Turicará* [Tesis de maestría, Universidad de Piura]. Repositorio: MAE. Perú. [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4013/MAE\\_EDUC\\_TUO\\_1905.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4013/MAE_EDUC_TUO_1905.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Álvarez, J., Chaparro, E., y Reyes, D. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26. <https://revistas.uam.es/reice/article/view/2788/3003>
- Alashwal, A. (2020). Curriculum Development Based on Online and Face-to-Face Learning in a Saudi Arabian University. *Journal of Curriculum and Teaching* 9,(3); 2. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1268505.pdf>
- Area y Adell (2009). *E-Learning enseñar y aprender en espacios virtuales* [https://www.researchgate.net/publication/216393113\\_E-Learning\\_ensenar\\_y\\_aprender\\_en\\_espacios\\_virtuales](https://www.researchgate.net/publication/216393113_E-Learning_ensenar_y_aprender_en_espacios_virtuales)
- Atencio, M. (2018). *La calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de mecánica automotriz del instituto de educación superior tecnológico público Pedro P. Díaz de Arequipa*, [Tesis de maestría, Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa]. Repositorio: UNSA. Perú. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7801>
- Baptista, P. y Almazán, A., Loeza, C., y López, V. y Cárdenas, J. (2020). Encuesta Nacional a Docentes ante el Covid-19. Retos para la educación a distancia. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos* (México), L(-),41-88. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27063237021>
- Barrantes, E., Bossio, J. y Chang, M. (2016). *Satisfacción estudiantil con respecto a la modalidad semipresencial (blended): El caso de la Facultad de Negocios de la División EPE de la UPC*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio: UPC. Perú. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623714/bossio\\_mj.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623714/bossio_mj.pdf?sequence=4&isAllowed=y)



- Basurto, K. Flores, O., Ostos, A. (2016). *Grado de satisfacción de padres de familia de alumnos del instituto Soledad Acevedo De Los Reyes*. DOI:10.13140/RG.2.2.31881.13920 Universidad de Montemorelos. [https://www.researchgate.net/publication/323811732\\_GRADO\\_DE\\_SATISFACCION\\_DE\\_PADRES\\_DE\\_FAMILIA\\_DE\\_ALUMNOS\\_DEL\\_INSTITUTO\\_SOLEDAD\\_ACEVEDO\\_DE\\_LOS\\_REYES](https://www.researchgate.net/publication/323811732_GRADO_DE_SATISFACCION_DE_PADRES_DE_FAMILIA_DE_ALUMNOS_DEL_INSTITUTO_SOLEDAD_ACEVEDO_DE_LOS_REYES)
- Bernal C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Edit. Pearson. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Berruecos, A. (2020). *Covid-19: Educación en línea va más allá de dar clases por videoconferencia*. Universidad Iberoamericana. <https://ibero.mx/prensa/covid-19-educacion-en-linea-va-mas-alla-de-dar-clases-por-videoconferencia>  
<http://www.grade.org.pe/crear/archivos/pensarlaeducacion.pdf>
- Bhamani, S., Zainab, A., Makhdoom, Bharuchi, V., Ali, A., Kaleem, S. y Ahmed, D. (2020). Home Learning in Times of COVID: Experiences of Parents. *Journal of Education and Educational Development* 7(1), 09-26, DOI: <http://dx.doi.org/10.22555/joeeed.v7i1.3260>  
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1259928.pdf>
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la investigación científica*. Madrid: La Muralla. [https://www.academia.edu/15314915/RAFAEL\\_BISQUERRA\\_ALZINA\\_Coordinador](https://www.academia.edu/15314915/RAFAEL_BISQUERRA_ALZINA_Coordinador)
- Borup, J., Graham, C. y Davies, R. (2013). The nature of parental interactions in an online charter school. *American Journal of Distance Education*, 27(1), 40–55. doi:10.1080/08923647.2013.75427  
[https://www.researchgate.net/publication/242071770\\_The\\_Nature\\_of\\_Parental\\_Interactions\\_in\\_an\\_Online\\_Charter\\_School](https://www.researchgate.net/publication/242071770_The_Nature_of_Parental_Interactions_in_an_Online_Charter_School)
- Britez, M. (2020). La educación ante el avance del Covid-19 en Paraguay. Comparativo con países de la Triple Frontera. *SciELO - Scientific Electronic Library Online*. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.22>  
<https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/22>
- Burns, M. (2011). Distance Education for Teacher Training: Modes, Models, and Methods. *Education Development Center, Inc. Washington, DC*. <https://www.edc.org/sites/default/files/uploads/Distance-Education-Teacher-Training.pdf>
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Monteverde, L., Guerrero, M. y Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil Ecuador <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf>

- Congreso de la república (29 de julio del 2003). Ley general de educación Ley N° 28044. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/118378-28044>
- Covarrubias, L. (2021). Educación a distancia: transformación de los aprendizajes *Telos*, vol. 23, núm. 1, Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, Venezuela Disponible DOI: <https://doi.org/10.36390/telos231.12>  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/993/99365404012/99365404012.pdf>
- Daniela, L.; Rubene, Z.; Rudolfa, A. Parents' (2021). Perspectives on Remote Learning in the Pandemic Context. *Sustainability* 2021, 13, 3640. <https://doi.org/10.3390/su13073640>.<https://www.mdpi.com/2071-1050/13/7/3640/pdf>
- Dusse, I. (2020). *Pensar la educación en tiempos de pandemia: entre la emergencia, el compromiso y la espera*. <http://www.grade.org.pe/crear/archivos/pensarlaeducacion.pdf>
- Fadeev, A. (2019). Vygotsky's theory of mediation in digital learning environment: Actuality and practice. *Punctum*, 5(1): 24-44, 2 <https://punctum.gr/xxx-volume-5-issue-1-2019-%CE%BCultimodality-in-education/vygotskys-theory-of-mediation-in-digital-learning-environment-actuality-and-practice/>
- Fernandez, D. (2020). *Percepciones de la educación a distancia, en los alumnos de guitarra del curso de extensión de la Universidad Nacional de Música*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio: UCV. Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46947/Fernandez\\_ADB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46947/Fernandez_ADB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fernández, M. (2008). Escuela pública y privada en España: La segregación rampante. Profesorado. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 12(2), <https://www.redalyc.org/pdf/567/56712204.pdf>
- Guillen, O. y Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación*. Lima: San Marcos. [https://www.academia.edu/37024919/GU%C3%8DA\\_PARA\\_ELABORAR\\_LA\\_TESIS\\_UNIVERSITARIA\\_ESCUELA\\_DE\\_POSGRADO](https://www.academia.edu/37024919/GU%C3%8DA_PARA_ELABORAR_LA_TESIS_UNIVERSITARIA_ESCUELA_DE_POSGRADO)
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Cheong, K., Ho, I., y Weldon, A. (2021) Predicting student satisfaction of emergency remote learning in higher education during COVID-19 using machine learning techniques. *PLoS ONE* 16(4): e0249423. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0249423>  
<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0249423>

- Johnson, G. (2021). The impact of Covid-19 on the primary school community. *Aspe*. <https://www.aspe-uk.eu/wp-content/uploads/2020/10/ASPE-October-2020-Bulletin-2.pdf>
- Lee, J., Lim, H., Allen, J. y Choi, G. (2021). Effects of Learning Attitudes and COVID-19 Risk Perception on Poor Academic Performance among Middle School Students. *Sustainability*, 13, 5541. <https://doi.org/10.3390/su13105541>. <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/10/5541/pdf>
- Lohr, A. (2021). On powerpointers, clickerers, and digital pros: Investigating the initiation of digital learning activities by teachers in higher education. *ScienceDirect*. Volume 119, <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106715> <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0747563221000376?token=D6CD12AA19B7813C037773C3197DD39E81C3C0CDF94DD50B1545BFF91DFBEBC6ABA223C49A2FC1BA88EF68D9D1B01F8D&originRegion=us-east-1&originCreation=20210730232905>
- Ma, L.y Yu, L. (2019). Ubiquitous Learning for Distance Education Students: The Experience of Conducting Real-Time Online Library Instruction Programs through Mobile Technology. *International Journal of Librarianship*, 4(1), 93-102. [https://pdfs.semanticscholar.org/a40b/e9c170b3b1a04901a87e8833f2b6bc8812ca.pdf?\\_ga=2.45162340.179137341.1623733331-764274780.1619802434](https://pdfs.semanticscholar.org/a40b/e9c170b3b1a04901a87e8833f2b6bc8812ca.pdf?_ga=2.45162340.179137341.1623733331-764274780.1619802434)
- Marchlik, P., Wichrowska, K. y Zubala, E. (2021). The use of ICT by ESL teachers working with young learners during the early COVID-19 pandemic in Poland. *Education and Information Technologies* <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10556-6>
- Mustafa, A. (2019). Blended learning in the context of distance education. [https://www.researchgate.net/publication/336149680\\_UZAKTAN\\_EGITIM\\_B\\_AGLAMINDA\\_HARMANLANMIS\\_OGRENME](https://www.researchgate.net/publication/336149680_UZAKTAN_EGITIM_B_AGLAMINDA_HARMANLANMIS_OGRENME)
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación Diseño y ejecución*. Bogotá : Ediciones de la U, 2011. [https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_DISENO\\_Y\\_EJECUCION](https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_DISENO_Y_EJECUCION)
- Novoa, P., Cancino, R., Uribe, Y., Garro, L. y Mendez, G. (2020). El aprendizaje ubicuo en el proceso de enseñanza aprendizaje. *Revista Multi ensayos*. DOI:<https://doi.org/10.5377/multiensayos.v0i0.9331> <https://www.lamjol.info/index.php/multiensayos/article/download/9331/10706?inline=1>
- OCDE (2020), *Strengthening online learning when schools are closed: The role of families and teachers in supporting students during the COVID-19 crisis* [https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=136\\_136615-o13x4bkowa&title=Strengthening-online-learning-when-schools-are-](https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=136_136615-o13x4bkowa&title=Strengthening-online-learning-when-schools-are-)

closed&\_ga=2.214839959.1878329107.1622574344-2091080003.1621209539

- Oladokun, O. (2014). The Information Environment of Distance Learners: A Literature Review. *Creative Education* Vol.5 No.5, DOI:10.4236/ce.2014.55040. [https://file.scirp.org/Html/2-6302073\\_44560.htm](https://file.scirp.org/Html/2-6302073_44560.htm)
- Páez, E., Corredor, E. y Fonseca, J (2016). Evaluación del uso de herramientas sincrónicas y asincrónicas en procesos de formación de las ciencias agropecuarias. *Ciencia y Agricultura*, vol. 13, núm. 1, pp. 77-90. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5600/560062814007/html/index.html>
- Seymour Papert (1993). *The Children's Machine, rethinking school in the age of the computer*. B BOOKS A Member of the Perseus Books Group New York. <https://creative-computing.appspot.com/assets/lib/Papert-1993.pdf>
- Prasetya, T., Harjanto, C. y Setiyawan, A. (2020). Analysis of student satisfaction of e-learning using the end-user computing satisfaction method during the Covid-19 pandemic. *Journal of Physics: Conference* doi:10.1088/1742-6596/1700/1/012012 <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1700/1/012012/pdf>
- Ramírez, H., Maguiña, E. y Huerta, R. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10 (20), pp. 329-343. <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>. <https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/20.2020.08>
- RIPIN (2020). Distance Learning & Special Education Parent Survey La Red de Información para Padres de Rhode Island <https://ripin.org/ripin/wp-content/uploads/2020/08/RIPIN-Distance-Learning-and-Special-Education-Survey-Final.pdf>
- Sánchez, H. Reyes, C. (2015) Metodología y Diseños en la Investigación Científica. (5ª ed.). Perú: BussinesSupport Aneth S.R.L.
- Sánchez, H. Reyes, C. y Mejía K. (2018) Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Vicerrectorado Universidad Ricardo Palma. Perú: BussinesSupport Aneth S.R.L. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>
- Seema, M. (2020). A study of parent's opinion on online teaching in Delhi-NCR schools. *Indian Journal of Science and Technology* 13(42):4351-4363. DOI:10.17485/IJST/v13i42.1664. [https://www.researchgate.net/publication/348110053\\_A\\_study\\_of\\_parent's\\_opinion\\_on\\_online\\_teaching\\_in\\_Delhi-NCR\\_schools](https://www.researchgate.net/publication/348110053_A_study_of_parent's_opinion_on_online_teaching_in_Delhi-NCR_schools)
- Tinggui, C., Lijuan, P., Xiaohua Y., Jingtao R. , Jianjun, Y. y Guodong, C. (2020). Analysis of User Satisfaction with Online Education Platforms in China during

the COVID-19 Pandemic. *Healthcare* 2020, 8, 200;  
doi:10.3390/healthcare8030200 <https://www.mdpi.com/2227-9032/8/3/200/pdf>

Trigueros, R., Padilla, A., Aguilar, J., Lirola, M., García, A., Rocamora, P. y López, R. (2020). Article The Influence of Teachers on Motivation and Academic Stress and Their Effect on the Learning Strategies of University Environmental Research and Public Health Students. *International Journal of* file:///C:/Users/usuario/Downloads/ijerph-17-09089.pdf

UNESCO (2020). La responsabilidad de actuar es colectiva. <https://es.unesco.org/news/aprendiendo-casa-educacion-distancia-todos>

UNICEF (2020). Study of parents' and key informants' attitudes towards distance learning and school reopening. Encuesta de opinión en Montenegro fue realizado por IPSOS y apoyado por Embajada británica Podgorica <https://www.unicef.org/montenegro/media/15891/file/mne-media-1001.publication.pdf>

UNICEF (24 Marzo 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>

Vara, A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima.

Velieva, S. y Mashkin, N., (2018). University student professional selfactualization: context of personality. *Revista espacios*. 29(20) subjectivity <https://www.revistaespacios.com/a18v39n20/a18v39n20p12.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

**Título:** La educación a distancia y satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación de la educación a distancia y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es la relación de la educación a distancia en su dimensión Informativa y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación de la educación a distancia en su dimensión Práctica y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación de la educación a distancia en su dimensión Comunicativa y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación de la educación a distancia en su dimensión Tutorial /Evaluativa y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación que existe entre la educación a distancia y la satisfacción del usuario en la institución educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación que existe entre la educación a distancia en su dimensión Informativa y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021</p> <p>Determinar la relación que existe entre la educación a distancia en su dimensión Práctica y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021</p> <p>Determinar la relación que existe entre la educación a distancia en su dimensión Comunicativa y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021</p> <p>Determinar la relación que existe entre la educación a distancia en su dimensión Tutorial /Evaluativa y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación directa y significativa entre la educación a distancia y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe relación directa y significativa entre la educación a distancia en su dimensión Informativa y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la educación a distancia dimensión Práctica y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la educación a distancia en su dimensión Comunicativa y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la educación a distancia en su dimensión Tutorial /Evaluativa y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021</p>	<p><b>VARIABLE</b> Educación a distancia</p> <p><b>Dimensiones</b> Informativa. Práctica Comunicativa Tutorial y Evaluativa</p> <p><b>VARIABLE</b> Satisfacción del Usuario</p> <p><b>Dimensiones</b> Plan de estudios. Capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes. Métodos de enseñanza y evaluación. Nivel de autorrealización del estudiante. Servicios</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACION</b> Cuantitativo</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACION</b> Correlacional</p> <p><b>DISEÑO</b> No experimental</p> <p><b>ESQUEMA</b></p> <pre> graph LR     M --- Ox     M --- Oy     Ox &lt;--&gt;  r  Oy     </pre> <p><b>POBLACIÓN</b> 150 padres de familia</p> <p><b>TECNICA</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACION</b> Cuestionario</p>

## Anexo 2: Operacionalización de las variables

### Operacionalización de la variable educación a distancia

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
Educación a distancia	El término educación a distancia es un concepto en construcción; donde deben estar presentes procesos diferenciados de la enseñanza presencial, como la planeación, el diseño instruccional y hasta la socialización en ambientes virtuales (Area y Adell 2009)	La variable educación a distancia será medida mediante las dimensiones: Informativa. Práctica Comunicativa Tutorial Evaluativa	Informativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos, presentaciones, y otros utilizados en del aula.</li> </ul>	1, 2, 3	Nunca (1)
			Práctica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materiales de estudio: textos, animaciones, enlaces.</li> </ul>	4, 5	Algunas veces (2)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencias de aprendizaje individual.</li> </ul>	6, 7	Frecuentemente (3)
			Comunicativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencias de aprendizaje colectivas.</li> </ul>	8, 9	Siempre (4)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Interacción social entre estudiantes</li> </ul>	10 11, 12	.....
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Interacción social entre estudiantes y docente.</li> </ul>	13, 14,	Desfavorable (29-45)
			Tutorial y Evaluativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento del aprendizaje</li> </ul>	15, 16, 17,	Medianamente Favorable (46-62)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Valoración del aprendizaje</li> </ul>	18, 19, 20,	Favorable (63-80)				

Nota: Area y Adell (2009),

Operacionalización de la variable satisfacción del usuario

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario es el estado de placer o decepción formado por la comparación del efecto percibido de un producto o servicio con el valor esperado. Académicos y expertos anteriores (Chaparro y Reyes 2014, p. 12).	La variable satisfacción del usuario será medido mediante las dimensiones: Plan de estudios. Capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes. Métodos de enseñanza y evaluación. Nivel de autorrealización del estudiante. Servicios de apoyo. Servicios administrativos. Ambiente propicio. Infraestructura.	Plan de estudios.	Contenido de las áreas	1,2, 3	Nada satisfecho= 1
				Metodología aplicada	4, 5,6	Poco satisfecho = 2
			Capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes.	Dominio de los temas	7,8,	Satisfecho = 3
				Orientación y apoyo del estudiante	9, 10, 11	Muy satisfecho= 4
			Métodos de enseñanza y evaluación.	Incorporación de las nuevas tecnologías	12, 13, 14,	.....
				Sistema de evaluación	15, 16,	Bajo (38-59)
			Nivel de autorrealización del estudiante.	resultados obtenidos	17, 18,	Moderado (60-81)
				Valores adquiridos	19, 20,	
Servicios	servicios de apoyo	21, 22, 23,	Alto (82-104)			
	servicios administrativos	24, 25, 26				

Álvarez, Chaparro y Reyes (2014, p. 12).



## Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos



### Cuestionario La educación a distancia

En el siguiente cuestionario, le presentamos una lista de situaciones que pueden darse comúnmente en una escuela.

Estamos interesados en conocer cuál es opinión de la educación a distancia en la Institución. Sus respuestas serán estrictamente confidenciales. Por favor, marque con una X la respuesta con que Ud. Se siente identificado.

NUNCA	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
1	2	3	4

N°	Educación a distancia	N	AV	F	S
		1	2	3	4
	<b>Informativa</b>				
1	El uso de la plataforma de la escuela (y/o tv) permite, a nuestros hijos, contar con recursos y materiales de estudio: textos, animaciones, enlaces, videoclips.				
2	Las clases (por Zoom, Meet y/o WhatsApp o uso de la televisión) motiva el aprendizaje en nuestros hijos.				
3	El uso de las tecnologías favorece el desarrollo de la creatividad en nuestros hijos.				
4	Los materiales (PPT, pizarras digitales, videos, link de internet y/o Tv) usados por el docente despiertan el interés de nuestros hijos				
5	En la modalidad a distancia, los libros y cuadernos de trabajo contribuyen en el aprendizaje de nuestros hijos.				
	<b>Práctica</b>				
6	Los maestros indican a nuestros hijos que deben actualizar diariamente su portafolio (virtual o físico).				
7	Los maestros promueven el aprendizaje autónomo monitoreando el cumplimiento de los compromisos de los niños (en la entrega de evidencias, creación de adivinanzas, recetas, ensayos y/o entrevistas).				
8	Los maestros promueven en nuestros hijos el aprendizaje mediante la participación en foros y/o debates virtuales.				
9	Los maestros promueven el trabajo grupal y colaborativo de los estudiantes mediante entornos virtuales (Zoom, Meet y/o WhatsApp o uso del teléfono)				
	<b>Comunicativa</b>				
10	Los maestros promueven la interacción social entre compañeros de aula (es decir, la comunicación por Zoom, Meet, WhatsApp o teléfono)				
11	Nuestros hijos tienen horarios para reunirse, entre compañeros y desarrollar sus actividades académicas.				
12	La escuela promueve el uso pedagógico de las redes sociales.				
13	Los maestros se comunican con los estudiantes, antes o después de clases para realizar la respectiva retroalimentación.				
14	El teléfono, WhatsApp y/o las redes sociales permite a nuestros hijos comunicarse e intercambiar opiniones con los maestros				
	<b>Tutorial y Evaluative</b>				
15	Los maestros guían los aprendizajes brindando seguimiento, orientación y apoyo en el proceso de aprendizaje.				
16	Los maestros establecen una relación de confianza, aclaran las dudas (por consiguiente: nuestros hijos sienten confianza cuando se revisan las evidencias)				
17	Los maestros monitorean (observan) los avances y/o desarrollo de las actividades de nuestros hijos.				
18	Los maestros reconocen los aciertos y formula otras preguntas para que nuestros hijos sigan aprendiendo.				
19	Los maestros retroalimentan constantemente (revisan y explican sobre los aciertos y errores de las evidencias que entregan los estudiantes)				
20	Los maestros ayudan a que los estudiantes se den cuenta de sus propias dificultades y/o errores (mediante las preguntas: ¿Qué contenido no comprendo? ¿Cómo me doy cuenta de que no entiendo el texto? ¿Por qué no comprendo la información? entre otras preguntas)				

## Cuestionario

### Satisfacción del padre de familia de una institución pública

Estimado padre de familia, por favor, marque con una X la respuesta que expresa mejor su opinión ante la satisfacción del servicio educativo. Muchas gracias por su colaboración.

<b>Nada satisfecho= 1</b>	<b>Poco satisfecho = 2</b>	<b>Satisfecho = 3</b>	<b>Muy satisfecho= 4</b>
---------------------------	----------------------------	-----------------------	--------------------------

Nº	Ítems	NS	PS	S	MS
		1	2	3	4
<b>PLAN DE ESTUDIO</b>					
1	¿Qué tan satisfecho se siente con el grado de calidad del aprendizaje en las áreas?				
2	¿Qué tan satisfecho se siente con los contenidos de las áreas y/o talleres?				
3	¿Qué tan satisfecho se siente con la forma como el docente enseñan las áreas?				
4	¿Qué tan satisfecho se siente con la motivación que se brinda a los estudiantes para desarrollar una actitud positiva hacia el estudio?				
5	¿Qué tan satisfecho se siente con los materiales utilizados para el aprendizaje?				
6	¿Qué tan satisfecho se siente con el ambiente de compañerismo y colaboración interno para la enseñanza-aprendizaje?				
<b>CAPACITACIÓN Y HABILIDAD PARA LA ENSEÑANZA</b>					
7	¿Qué tan satisfecho se siente con la capacidad de los docentes para innovar sus métodos de enseñanza?				
8	¿Qué tan satisfecho se siente con la capacidad de los docentes para transmitir los conocimientos?				
9	¿Qué tan satisfecho se siente con el área de tutoría que se les brinda a los estudiantes?				
10	¿Qué tan satisfecho se siente con el nivel comprensión de los docentes, ante dificultades académicas de sus hijos?				
11	¿Qué tan satisfecho se siente con el apoyo y orientación que los docentes brindan a los estudiantes?				
<b>MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN</b>					
12	¿Qué tan satisfecho se siente con la incorporación de nuevas tecnologías en la enseñanza (Software, Meet, Zoom, pizarras digitales)?				
13	¿Qué tan satisfecho se siente con la plataforma de la escuela, en cuanto a la seguridad contra los peligros cibernéticos?				
14	¿Qué tan satisfecho se siente con el trabajo colaborativo o grupal, que promueven los docentes a través del Meet o Zoom?				
15	¿Qué tan satisfecho se siente con la retroalimentación de los maestros a los estudiantes (devuelven comentarios ante errores o aciertos de las tareas)?				
16	¿Qué tan satisfecho se siente con el acompañamiento que los docentes brindan ante las dificultades o logros de los estudiantes?				
<b>NIVEL DE AUTORREALIZACIÓN DEL ESTUDIANTE</b>					
17	¿Qué tan satisfecho se siente con las calificaciones y/o resultados obtenidos?				
18	¿Qué tan satisfecho se siente con las habilidades y conocimientos que adquieren sus hijos?				
19	¿Qué tan satisfecho se siente con los valores adquiridos en la Institución?				
20	¿Qué tan satisfecho se siente con la responsabilidad de los docentes, como ejemplo para con los estudiantes?				
<b>SERVICIOS DE APOYO</b>					
21	¿Qué tan satisfecho se siente con la entrega oportuna de libros y cuadernos de trabajo?				
22	¿Qué tan satisfecho se siente con el grado de compromiso de los directivos?				
23	¿Qué tan satisfecho se siente con el comportamiento ético (respetuoso) de los docentes?				
24	¿Qué tan satisfecho se siente con la responsabilidad de los trabajadores administrativos y de servicio?				
25	¿Qué tan satisfecho se siente con la atención por parte del personal administrativo (secretaría, auxiliares)?				
26	¿Qué tan satisfecho se siente con la atención ante posibles reclamaciones y/o quejas en la Institución?				

## Anexo 4: Certificados de validación



### Anexo 5 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EDUCACIÓN A DISTANCIA

Nº	Dimensión / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Formativa</b>								
1	El uso de la plataforma de la escuela (y/o tv) permite, a nuestros hijos, contar con recursos y materiales de estudio: textos, animaciones, enlaces, videos clips.	X		X		X		
2	Las clases (por Zoom, Meet y/o WhatsApp o uso de la televisión) motiva el aprendizaje de nuestros hijos.	X		X		X		
3	El uso de las tecnologías favorece el desarrollo de la creatividad en nuestros hijos.	X		X		X		
4	Los materiales (PPT, pizarras digitales, videos, link de internet y/o Tv) usados por el docente despiertan el interés de nuestros hijos.	X		X		X		
5	En la modalidad a distancia, los libros y cuadernos de trabajo contribuyen en el aprendizaje de nuestros hijos.	X		X		X		
<b>Práctica</b>								
6	Los maestros indican a nuestros hijos que deben actualizar diariamente su portafolio (virtual o físico).	X		X		X		
7	Los maestros promueven el aprendizaje autónomo monitoreando el cumplimiento de los compromisos de los niños (en la entrega de evidencias, creación de avances, recetas, ensayos y/o entrevistas).	X		X		X		
8	Los maestros promueven en nuestros hijos el aprendizaje mediante la participación en foros y debates virtuales.	X		X		X		
9	Los maestros promueven el trabajo grupal y colaborativo de los estudiantes mediante entornos virtuales (Zoom, Meet y/o WhatsApp o uso del teléfono).	X		X		X		
<b>Comunicativa</b>								
10	Los maestros promueven la interacción social entre compañeros de aula (es decir, la comunicación por Zoom, Meet, WhatsApp o teléfono).	X		X		X		
11	Nuestros hijos tienen horarios para reunirse, entre compañeros, y desarrollar sus actividades académicas.	X		X		X		
12	La escuela promueve el uso pedagógico de las redes sociales.	X		X		X		
13	Los maestros se comunican con los estudiantes antes o después de clases para realizar la respectiva retroalimentación.	X		X		X		
14	El teléfono, WhatsApp y/o las redes sociales permite a nuestros hijos comunicarse e intercambiar opiniones con los maestros.	X		X		X		
<b>Tutorial y Evaluativa</b>								
15	Los maestros guían los aprendizajes brindando seguimiento, orientación y apoyo en el proceso de aprendizaje.	X		X		X		
16	Los maestros establecen una relación de confianza, aclaran las dudas (por consiguiente) nuestros hijos sienten confianza cuando se revisan las evidencias.	X		X		X		
17	Los maestros monitorean (observan) los avances y/o desarrollo de las actividades de nuestros hijos.	X		X		X		
18	Los maestros reconocen los aciertos y formula otras preguntas para que nuestros hijos sigan aprendiendo.	X		X		X		
19	Los maestros retroalimentan constantemente (revisan y explican sobre los aciertos y errores de las evidencias que entregan los estudiantes).	X		X		X		
20	Los maestros ayudan a que los estudiantes se den cuenta de sus propias dificultades y/o errores (mediante las preguntas: ¿Qué contenido no comprendió? ¿Cómo me doy cuenta de que no entiendo el texto? ¿Por qué no comprendo la información? entre otras preguntas).	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Considerar las correcciones en azul.

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dávila Rojas, Oscar Melanio DNI: 10379965

Especialidad del evaluador: Abogado, Licenciado en Lengua y Literatura, doctor en Ciencias de la Educación.

28 de mayo de 2021

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante



### Anexo 6 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	/ Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>PLAN DE ESTUDIO</b>								
1	¿Qué tan satisfecho se siente con el grado de calidad del aprendizaje en las áreas?	X		X		X		
2	¿Qué tan satisfecho se siente con los contenidos de las áreas y/o talleres?	X		X		X		
3	¿Qué tan satisfecho se siente con la forma como el docente enseñan las áreas?	X		X		X		
4	¿Qué tan satisfecho se siente con la motivación que se brinda a los estudiantes para desarrollar una actitud positiva hacia el estudio?	X		X		X		
5	¿Qué tan satisfecho se siente con los materiales utilizados para el aprendizaje?	X		X		X		
6	¿Qué tan satisfecho se siente con el ambiente de compañerismo y colaboración interno para la enseñanza-aprendizaje?	X		X		X		
<b>CAPACITACIÓN Y HABILIDAD PARA LA ENSEÑANZA</b>								
7	¿Qué tan satisfecho se siente con la capacidad de los docentes para innovar sus métodos de enseñanza?	X		X		X		
8	¿Qué tan satisfecho se siente con la capacidad de los docentes para transmitir los conocimientos?	X		X		X		
9	¿Qué tan satisfecho se siente con la capacitación y actualización de los docentes?			X		X		
10	¿Qué tan satisfecho se siente con el área de tutoría que se les brinda a los estudiantes?	X		X		X		
11	¿Qué tan satisfecho se siente con el nivel comprensión de los docentes, ante dificultades académicas de sus hijos?	X		X		X		
12	¿Qué tan satisfecho se siente con el apoyo y orientación que los docentes brindan a los estudiantes?	X		X		X		
<b>MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN</b>								
13	¿Qué tan satisfecho se siente con la incorporación de nuevas tecnologías en la enseñanza (Software, Meet, Zoom, pizarras digitales)?	X		X		X		
14	¿Qué tan satisfecho se siente con la plataforma de la escuela, en cuanto a la seguridad contra los peligros cibernéticos?	X		X		X		
15	¿Qué tan satisfecho se siente con el trabajo colaborativo o grupal, que promueven los docentes a través del Meet o Zoom?	X		X		X		
16	¿Qué tan satisfecho se siente con la retroalimentación de los maestros a los estudiantes (devuelven comentarios ante errores o aciertos de las tareas)?	X		X		X		
17	¿Qué tan satisfecho se siente con el acompañamiento que los docentes brindan ante las dificultades o errores de los estudiantes?	X		X		X		
<b>NIVEL DE AUTORREALIZACIÓN DEL ESTUDIANTE</b>								
18	¿Qué tan satisfecho se siente con las calificaciones y/o resultados obtenidos?	X		X		X		
19	¿Qué tan satisfecho se siente con las habilidades y conocimientos que adquieren sus hijos?	X		X		X		
20	¿Qué tan satisfecho se siente con los valores adquiridos en la Institución?	X		X		X		
21	¿Qué tan satisfecho se siente con la responsabilidad de los docentes, como ejemplo para con los estudiantes?	X		X		X		
<b>SERVICIOS DE APOYO</b>								
22	¿Qué tan satisfecho se siente con la entrega oportuna de libros y cuadernos de trabajo?	X		X		X		
23	¿Qué tan satisfecho se siente con el grado de compromiso de los directivos?	X		X		X		
24	¿Qué tan satisfecho se siente con el comportamiento ético (respetuoso) de los docentes?	X		X		X		
25	¿Qué tan satisfecho se siente con la responsabilidad de los trabajadores administrativos y de servicio?	X		X		X		
26	¿Qué tan satisfecho se siente con la atención por parte del personal administrativo (secretaría, auxiliares)?	X		X		X		
27	¿Qué tan satisfecho se siente con la atención ante posibles reclamaciones y/o quejas en la Institución?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Considerar las correcciones en azul.

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dávila Rojas, Oscar Melanio DNI: 10379965

Especialidad del evaluador: Abogado, Licenciado en Lengua y Literatura, doctor en Ciencias de la Educación.

28 de mayo de 2021

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante

## Certificados de validación



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EDUCACIÓN A DISTANCIA

N°	/ Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Informativa</b>								
1	El uso de la plataforma de la escuela (y/o tv) permite, a nuestros hijos, contar con recursos y materiales de estudio: textos, animaciones, enlaces, videoscips.	✓		✓		✓		
2	Las clases (por Zoom, Meet y/o WhatsApp o uso de la televisión) motiva el aprendizaje en nuestros hijos.	✓		✓		✓		
3	El uso de las tecnologías favorece el desarrollo de la creatividad en nuestros hijos.	✓		✓		✓		
4	Los materiales (PPT, pizarras digitales, videos, link de internet y/o Tv) usados por el docente despiertan el interés de nuestros hijos	✓		✓		✓		
5	En la modalidad a distancia, los libros y cuadernos de trabajo contribuyen en el aprendizaje de nuestros hijos.	✓		✓		✓		
<b>Práctica</b>								
6	Los maestros indican a nuestros hijos que deben actualizar diariamente su portafolio (virtual o físico).	✓		✓		✓		
7	Los maestros promueven el aprendizaje autónomo monitoreando el cumplimiento de los compromisos de los niños (en la entrega de evidencias, creación de adivinanzas, recetas, ensayos y/o entrevistas).	✓		✓		✓		
8	Los maestros promueven en nuestros hijos el aprendizaje mediante la participación en foros y/o debates virtuales.	✓		✓		✓		
9	Los maestros promueven el trabajo grupal y colaborativo de los estudiantes mediante entornos virtuales (Zoom, Meet y/o WhatsApp o uso del teléfono)	✓		✓		✓		
<b>Comunicativa</b>								
10	Los maestros promueven la interacción social entre compañeros de aula (es decir, la comunicación por Zoom, Meet, WhatsApp o teléfono)	✓		✓		✓		
11	Nuestros hijos tienen horarios para reunirse, entre compañeros y desarrollar sus actividades académicas.	✓		✓		✓		
12	La escuela promueve el uso pedagógico de las redes sociales.	✓		✓		✓		
13	Los maestros se comunican con los estudiantes, antes o después de clases para realizar la respectiva retroalimentación.	✓		✓		✓		
14	El teléfono, WhatsApp y/o las redes sociales permite a nuestros hijos comunicarse e intercambiar opiniones con los maestros	✓		✓		✓		
<b>Tutorial y Evaluativa</b>								
15	Los maestros guían los aprendizajes brindando seguimiento, orientación y apoyo en el proceso de aprendizaje.	✓		✓		✓		
16	Los maestros establecen una relación de confianza, aclaran las dudas (por consiguiente: nuestros hijos sienten confianza cuando se revisan las evidencias)	✓		✓		✓		
17	Los maestros monitorean (observan) los avances y/o desarrollo de las actividades de nuestros hijos.	✓		✓		✓		
18	Los maestros reconocen los aciertos y formula otras preguntas para que nuestros hijos sigan aprendiendo.	✓		✓		✓		
19	Los maestros retroalimentan constantemente (revisan y explican sobre los aciertos y errores de las evidencias que entregan los estudiantes)	✓		✓		✓		
20	Los maestros ayudan a que los estudiantes se den cuenta de sus propias dificultades y/o errores (mediante las preguntas: ¿Qué contenido no comprendo? ¿Cómo me doy cuenta de que no entiendo el texto? ¿Por qué no comprendo la información? entre otras preguntas)	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: Victoria Chávez Taipe DNI: 08059853

Especialidad del evaluador: Docente de investigación. Magister en docencia y gestión. En psicología educativa.

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

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

Los Olivos, 31 de mayo de 2021

Victoria K. Chávez Taipe  
 Magister en Docencia y Gestión Educativa  
 UCV



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	/ Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>PLAN DE ESTUDIO</b>								
1	¿Qué tan satisfecho se siente con el grado de calidad del aprendizaje en las áreas?	✓		✓		✓		
2	¿Qué tan satisfecho se siente con los contenidos de las áreas y/o talleres?	✓		✓		✓		
3	¿Qué tan satisfecho se siente con la forma como el docente enseñan las áreas?	✓		✓		✓		
4	¿Qué tan satisfecho se siente con la motivación que se brinda a los estudiantes para desarrollar una actitud positiva hacia el estudio?	✓		✓		✓		
5	¿Qué tan satisfecho se siente con los materiales utilizados para el aprendizaje?	✓		✓		✓		
6	¿Qué tan satisfecho se siente con el ambiente de compañerismo y colaboración interno para la enseñanza-aprendizaje?	✓		✓		✓		
<b>CAPACITACIÓN Y HABILIDAD PARA LA ENSEÑANZA</b>								
7	¿Qué tan satisfecho se siente con la capacidad de los docentes para innovar sus métodos de enseñanza?	✓		✓		✓		
8	¿Qué tan satisfecho se siente con la capacidad de los docentes para transmitir los conocimientos?	✓		✓		✓		
9	¿Qué tan satisfecho se siente con el área de tutoría que se les brinda a los estudiantes?	✓		✓		✓		
10	¿Qué tan satisfecho se siente con el nivel comprensión de los docentes, ante dificultades académicas de sus hijos?	✓		✓		✓		
11	¿Qué tan satisfecho se siente con el apoyo y orientación que los docentes brindan a los estudiantes?	✓		✓		✓		
<b>MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN</b>								
12	¿Qué tan satisfecho se siente con la incorporación de nuevas tecnologías en la enseñanza (Software, Meet, Zoom, pizarras digitales)?	✓		✓		✓		
13	¿Qué tan satisfecho se siente con la plataforma de la escuela, en cuanto a la seguridad contra los peligros cibernéticos?	✓		✓		✓		
14	¿Qué tan satisfecho se siente con el trabajo colaborativo o grupal, que promueven los docentes a través del Meet o Zoom?	✓		✓		✓		
15	¿Qué tan satisfecho se siente con la retroalimentación de los maestros a los estudiantes (devuelven comentarios ante errores o aciertos de las tareas)?	✓		✓		✓		
16	¿Qué tan satisfecho se siente con el acompañamiento que los docentes brindan ante las dificultades o logros de los estudiantes?	✓		✓		✓		
<b>NIVEL DE AUTORREALIZACIÓN DEL ESTUDIANTE</b>								
17	¿Qué tan satisfecho se siente con las calificaciones y/o resultados obtenidos?	✓		✓		✓		
18	¿Qué tan satisfecho se siente con las habilidades y conocimientos que adquieren sus hijos?	✓		✓		✓		
19	¿Qué tan satisfecho se siente con los valores adquiridos en la Institución?	✓		✓		✓		
20	¿Qué tan satisfecho se siente con la responsabilidad de los docentes, como ejemplo para con los estudiantes?	✓		✓		✓		
<b>SERVICIOS DE APOYO</b>								
21	¿Qué tan satisfecho se siente con la entrega oportuna de libros y cuadernos de trabajo?	✓		✓		✓		
22	¿Qué tan satisfecho se siente con el grado de compromiso de los directivos?	✓		✓		✓		
23	¿Qué tan satisfecho se siente con el comportamiento ético (respetuoso) de los docentes?	✓		✓		✓		
24	¿Qué tan satisfecho se siente con la responsabilidad de los trabajadores administrativos y de servicio?	✓		✓		✓		
25	¿Qué tan satisfecho se siente con la atención por parte del personal administrativo (secretaría, auxiliares)?	✓		✓		✓		
26	¿Qué tan satisfecho se siente con la atención ante posibles reclamaciones y/o quejas en la Institución?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: Victoria Chavez Taipe DNI: 08059853

Especialidad del evaluador: Docente de investigación. Magister en docencia y gestión. En psicología educativa.

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

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

Los Olivos, 31 de mayo de 2021

Victoria K. Chávez Taipe  
 Magister en Docencia y Gestión Educativa  
 UCV

## Certificados de validación



ESCUELA DE POSTGRADO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EDUCACIÓN A DISTANCIA

Nº	/ Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Informativa</b>								
1	El uso de la plataforma de la escuela (y/o tv) permite, a nuestros hijos, contar con recursos y materiales de estudio: textos, animaciones, enlaces, videoscops.	✓		✓		✓		
2	Las clases (por Zoom, Meet y/o WhatsApp o uso de la televisión) motiva el aprendizaje en nuestros hijos.	✓		✓		✓		
3	El uso de las tecnologías favorece el desarrollo de la creatividad en nuestros hijos.	✓		✓		✓		
4	Los materiales (PPT, pizarras digitales, videos, link de internet y/o Tv) usados por el docente despiertan el interés de nuestros hijos	✓		✓		✓		
5	En la modalidad a distancia, los libros y cuadernos de trabajo contribuyen en el aprendizaje de nuestros hijos.	✓		✓		✓		
<b>Práctica</b>								
6	Los maestros indican a nuestros hijos que deben actualizar diariamente su portafolio (virtual o físico).	✓		✓		✓		
7	Los maestros promueven el aprendizaje autónomo monitoreando el cumplimiento de los compromisos de los niños (en la entrega de evidencias, creación de avances, recetas, ensayos y/o entrevistas).	✓		✓		✓		
8	Los maestros promueven en nuestros hijos el aprendizaje mediante la participación en foros y/o debates virtuales.	✓		✓		✓		
9	Los maestros promueven el trabajo grupal y colaborativo de los estudiantes mediante entornos virtuales (Zoom, Meet y/o WhatsApp o uso del teléfono)	✓		✓		✓		
<b>Comunicativa</b>								
10	Los maestros promueven la interacción social entre compañeros de aula (es decir, la comunicación por Zoom, Meet, WhatsApp o teléfono)	✓		✓		✓		
11	Nuestros hijos tienen horarios para reunirse, entre compañeros y desarrollar sus actividades académicas.	✓		✓		✓		
12	La escuela promueve el uso pedagógico de las redes sociales.	✓		✓		✓		
13	Los maestros se comunican con los estudiantes, antes o después de clases para realizar la respectiva retroalimentación.	✓		✓		✓		
14	El teléfono, WhatsApp y/o las redes sociales permite a nuestros hijos comunicarse e intercambiar opiniones con los maestros	✓		✓		✓		
<b>Tutorial y Evaluativa</b>								
15	Los maestros guían los aprendizajes brindando seguimiento, orientación y apoyo en el proceso de aprendizaje.	✓		✓		✓		
16	Los maestros establecen una relación de confianza, aclaran las dudas (por consiguiente: nuestros hijos sienten confianza cuando se revisan las evidencias)	✓		✓		✓		
17	Los maestros monitorean (observan) los avances y/o desarrollo de las actividades de nuestros hijos.	✓		✓		✓		
18	Los maestros reconocen los aciertos y formula otras preguntas para que nuestros hijos sigan aprendiendo.	✓		✓		✓		
19	Los maestros retroalimentan constantemente (revisan y explican sobre los aciertos y errores de las evidencias que entregan los estudiantes)	✓		✓		✓		
20	Los maestros ayudan a que los estudiantes se den cuenta de sus propias dificultades y/o errores (mediante las preguntas: ¿Qué contenido no comprendo? ¿Cómo me doy cuenta de que no entiendo el texto? ¿Por qué no comprendo la información? entre otras preguntas)	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

y nombres del juez evaluador: Gilmer Dávila Espinoza

DNI: 22884196

Especialidad del evaluador: Magister en ciencias de la educación. Evaluación y acreditación de la calidad educativa.

30 de mayo de 2021

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante



ESCUELA DE POSTGRADO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	/ Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>PLAN DE ESTUDIO</b>								
1	¿Qué tan satisfecho se siente con el grado de calidad del aprendizaje en las áreas?	✓		✓		✓		
2	¿Qué tan satisfecho se siente con los contenidos de las áreas y/o talleres?	✓		✓		✓		
3	¿Qué tan satisfecho se siente con la forma como el docente enseñan las áreas?	✓		✓		✓		
4	¿Qué tan satisfecho se siente con la motivación que se brinda a los estudiantes para desarrollar una actitud positiva hacia el estudio?	✓		✓		✓		
5	¿Qué tan satisfecho se siente con los materiales utilizados para el aprendizaje?	✓		✓		✓		
6	¿Qué tan satisfecho se siente con el ambiente de compañerismo y colaboración interno para la enseñanza-aprendizaje?	✓		✓		✓		
<b>CAPACITACIÓN Y HABILIDAD PARA LA ENSEÑANZA</b>								
7	¿Qué tan satisfecho se siente con los materiales utilizados para el aprendizaje?	✓		✓		✓		
8	¿Qué tan satisfecho se siente con la capacidad de los docentes para innovar sus métodos de enseñanza?	✓		✓		✓		
9	¿Qué tan satisfecho se siente con la capacidad de los docentes para transmitir los conocimientos?	✓		✓		✓		
10	¿Qué tan satisfecho se siente con el área de tutoría que se les brinda a los estudiantes?	✓		✓		✓		
11	¿Qué tan satisfecho se siente con el apoyo y orientación que los docentes brindan a los estudiantes?	✓		✓		✓		
<b>MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN</b>								
12	¿Qué tan satisfecho se siente con la incorporación de nuevas tecnologías en la enseñanza (Software, Meet, Zoom, pizarras digitales)?	✓		✓		✓		
13	¿Qué tan satisfecho se siente con la plataforma de la escuela, en cuanto a la seguridad contra los peligros cibernéticos?	✓		✓		✓		
14	¿Qué tan satisfecho se siente con el trabajo colaborativo o grupal, que promueven los docentes a través del Meet o Zoom?	✓		✓		✓		
15	¿Qué tan satisfecho se siente con la retroalimentación de los maestros a los estudiantes (devuelven comentarios ante errores o aciertos de las áreas)?	✓		✓		✓		
16	¿Qué tan satisfecho se siente con el acompañamiento que los docentes brindan ante las dificultades o logros de los estudiantes?	✓		✓		✓		
<b>NIVEL DE AUTORREALIZACIÓN DEL ESTUDIANTE</b>								
17	¿Qué tan satisfecho se siente con las calificaciones y/o resultados obtenidos?	✓		✓		✓		
18	¿Qué tan satisfecho se siente con las habilidades y conocimientos que adquieren sus hijos?	✓		✓		✓		
19	¿Qué tan satisfecho se siente con los valores adquiridos en la Institución?	✓		✓		✓		
20	¿Qué tan satisfecho se siente con la responsabilidad de los docentes, como ejemplo para con los estudiantes?	✓		✓		✓		
<b>SERVICIOS DE APOYO</b>								
21	¿Qué tan satisfecho se siente con la entrega oportuna de libros y cuadernos de trabajo?	✓		✓		✓		
22	¿Qué tan satisfecho se siente con el grado de compromiso de los directivos?	✓		✓		✓		
23	¿Qué tan satisfecho se siente con el comportamiento ético (respetuoso) de los docentes?	✓		✓		✓		
24	¿Qué tan satisfecho se siente con la responsabilidad de los trabajadores administrativos y de servicio?	✓		✓		✓		
25	¿Qué tan satisfecho se siente con la atención por parte del personal administrativo (secretaría, auxiliares)?	✓		✓		✓		
26	¿Qué tan satisfecho se siente con la atención ante posibles reclamaciones y/o quejas en la Institución?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

y nombres del juez evaluador: Gilmer Dávila Espinoza

DNI: 22884196

Especialidad del evaluador: Magister en ciencias de la educación. Evaluación y acreditación de la calidad educativa.

30 de mayo de 2021

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante

## Anexo 5: Confiabilidad de la variable

### Análisis de fiabilidad V1 - Educación a distancia

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	11	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	11	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	20

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El uso de la plataforma de la escuela (y/o tv) permite, a nuestros hijos, contar con recursos y materiales de estudio: textos, animaciones, enlaces, videoclips.	54,45	147,473	,634	,922
Las clases (por Zoom, Meet y/o WhatsApp o uso de la televisión) motiva el aprendizaje en nuestros hijos.	54,09	149,691	,698	,921
Los maestros indican a nuestros hijos que deben actualizar diariamente su portafolio (virtual o físico).	53,91	140,291	,836	,917
Los maestros promueven el aprendizaje autónomo monitoreando el cumplimiento de los compromisos de los niños (en la entrega de evidencias, creación de adivinanzas, recetas, ensayos y/o entrevistas).	53,45	149,473	,801	,919
Los maestros promueven en nuestros hijos el aprendizaje mediante la participación en foros y/o debates virtuales.	53,91	143,491	,717	,920
Los maestros promueven el trabajo grupal y colaborativo de los estudiantes mediante entornos virtuales (Zoom, Meet y/o WhatsApp o uso del teléfono)	54,55	150,473	,445	,927
Los maestros promueven la interacción social entre compañeros de aula (es decir, la comunicación por Zoom, Meet, WhatsApp o teléfono)	54,09	142,491	,845	,917
Nuestros hijos tienen horarios para reunirse, entre compañeros y desarrollar sus actividades académicas.	55,27	166,418	-,057	,936
La escuela promueve el uso pedagógico de las redes sociales.	54,55	152,473	,411	,927
En la modalidad a distancia, los libros y cuadernos de trabajo contribuyen en el aprendizaje de nuestros hijos.	53,45	155,273	,609	,923
Los materiales (PPT, pizarras digitales, videos, link de internet y/o Tv) usados por el docente despiertan el interés de nuestros hijos	53,91	152,691	,612	,923
El uso de las tecnologías favorece el desarrollo de la creatividad en nuestros hijos.	54,09	169,891	-,201	,937
Los maestros se comunican con los estudiantes, antes o después de clases para realizar la respectiva retroalimentación.	54,27	152,618	,433	,927
El teléfono, WhatsApp y/o las redes sociales permite a nuestros hijos comunicarse e intercambiar opiniones con los maestros	53,27	156,218	,726	,923
Me agrada cuando los maestros guían los aprendizajes brindando seguimiento, orientación y apoyo en el proceso de aprendizaje.	53,45	147,073	,929	,917
Los maestros establecen una relación de confianza, aclaran las dudas (por consiguiente: nuestros hijos sienten confianza cuando se revisan las evidencias)	53,64	144,655	,862	,917
Los maestros monitorean (observan) los avances y/o desarrollo de las actividades de nuestros hijos.	53,55	148,473	,881	,918
Los maestros reconocen los aciertos y formula otras preguntas para que nuestros hijos sigan aprendiendo.	54,00	152,600	,584	,923
Los maestros retroalimentan constantemente (revisan y explican sobre los aciertos y errores de las evidencias que entregan los estudiantes)	53,73	146,818	,798	,919
Los maestros ayudan a que los estudiantes se den cuenta de sus propias dificultades y/o errores (mediante las preguntas: ¿Qué contenido no comprendo? ¿Cómo me doy cuenta de que no entiendo el texto? ¿Por qué no comprendo la información? entre otras pregu	53,91	138,691	,896	,915

## Análisis de fiabilidad V2 - Satisfacción del servicio educativo

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	11	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	11	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	26

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Qué tan satisfecho se siente con el grado de calidad del aprendizaje en las áreas?	68,36	250,655	,737	,974
¿Qué tan satisfecho se siente con los contenidos de las áreas y/o talleres?	68,55	244,273	,858	,973
¿Qué tan satisfecho se siente con la forma como el docente enseñan las áreas?	68,09	248,691	,951	,973
¿Qué tan satisfecho se siente con la motivación que se brinda a los estudiantes para desarrollar una actitud positiva hacia el estudio?	68,18	245,564	,872	,973
¿Qué tan satisfecho se siente con los materiales utilizados para el aprendizaje?	68,45	259,273	,634	,975
¿Qué tan satisfecho se siente con el ambiente de compañerismo y colaboración interno para la enseñanza-aprendizaje?	68,00	255,800	,692	,975
¿Qué tan satisfecho se siente con la capacidad de los docentes para innovar sus métodos de enseñanza?	68,36	246,055	,926	,973
¿Qué tan satisfecho se siente con la capacidad de los docentes para transmitir los conocimientos?	68,09	255,291	,644	,975
¿Qué tan satisfecho se siente con el área de tutoría que se les brinda a los estudiantes?	68,09	248,691	,951	,973
¿Qué tan satisfecho se siente con el nivel comprensión de los docentes, ante dificultades académicas de sus hijos?	68,18	247,564	,934	,973
¿Qué tan satisfecho se siente con el apoyo y orientación que los docentes brindan a los estudiantes?	68,09	247,291	,850	,973
¿Qué tan satisfecho se siente con la incorporación de nuevas tecnologías en la enseñanza (Software, Meet, Zoom, pizarras digitales)?	68,18	247,764	,925	,973
¿Qué tan satisfecho se siente con la plataforma de la escuela, en cuanto a la seguridad contra los peligros cibernéticos?	68,73	245,418	,752	,974
¿Qué tan satisfecho se siente con el trabajo colaborativo o grupal, que promueven los docentes a través del Meet o Zoom?	68,36	252,255	,817	,974
¿Qué tan satisfecho se siente con la retroalimentación de los maestros a los estudiantes (devuelven comentarios ante errores o aciertos de las tareas)?	68,18	246,164	,849	,973
¿Qué tan satisfecho se siente con el acompañamiento que los docentes brindan ante las dificultades o logros de los estudiantes?	68,18	246,564	,833	,974
¿Qué tan satisfecho se siente con las calificaciones y/o resultados obtenidos?	68,09	255,291	,644	,975
¿Qué tan satisfecho se siente con las habilidades y conocimientos que adquieren sus hijos?	68,27	248,418	,854	,973
¿Qué tan satisfecho se siente con los valores adquiridos en la Institución?	68,18	249,364	,855	,973
¿Qué tan satisfecho se siente con la responsabilidad de los docentes, como ejemplo para con los estudiantes?	68,09	248,491	,802	,974
¿Qué tan satisfecho se siente con la entrega oportuna de libros y cuadernos de trabajo?	68,27	238,618	,890	,973
¿Qué tan satisfecho se siente con el grado de compromiso de los directivos?	68,55	254,073	,512	,976
¿Qué tan satisfecho se siente con el comportamiento ético (respetuoso) de los docentes?	67,82	258,164	,602	,975
¿Qué tan satisfecho se siente con la responsabilidad de los trabajadores administrativos y de servicio?	68,73	258,018	,458	,976
¿Qué tan satisfecho se siente con la atención por parte del personal administrativo (secretaría, auxiliares)?	68,45	259,673	,454	,976
¿Qué tan satisfecho se siente con la atención ante posibles reclamaciones y/o quejas en la Institución?	68,45	244,273	,768	,974









## Anexo 7: Constancia de autorización de aplicación de instrumentos



INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 2078  
"NUESTRA SEÑORA DE LOURDES"  
UGEL 02, LIMA – PERÚ.

*"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"*

*El que suscribe, Director de la I.E. N° 2078 "Nuestra Señora de Lourdes, hace constar:*

*Que autorizo a la Br. Mercedes Gissela Saavedra Silva, identificada con DNI N° 44241068, maestrando de la Universidad César Vallejo, realizar la aplicación de encuestas a los Padres de Familia del primer grado de primaria como parte del trabajo de investigación que viene realizando en su Tesis para obtener el grado académico de Maestra en administración de la educación, titulada: **La educación a distancia y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes, Los Olivos, 2021.***

*Se expide la siguiente constancia de autorización para los fines que estime pertinente.*

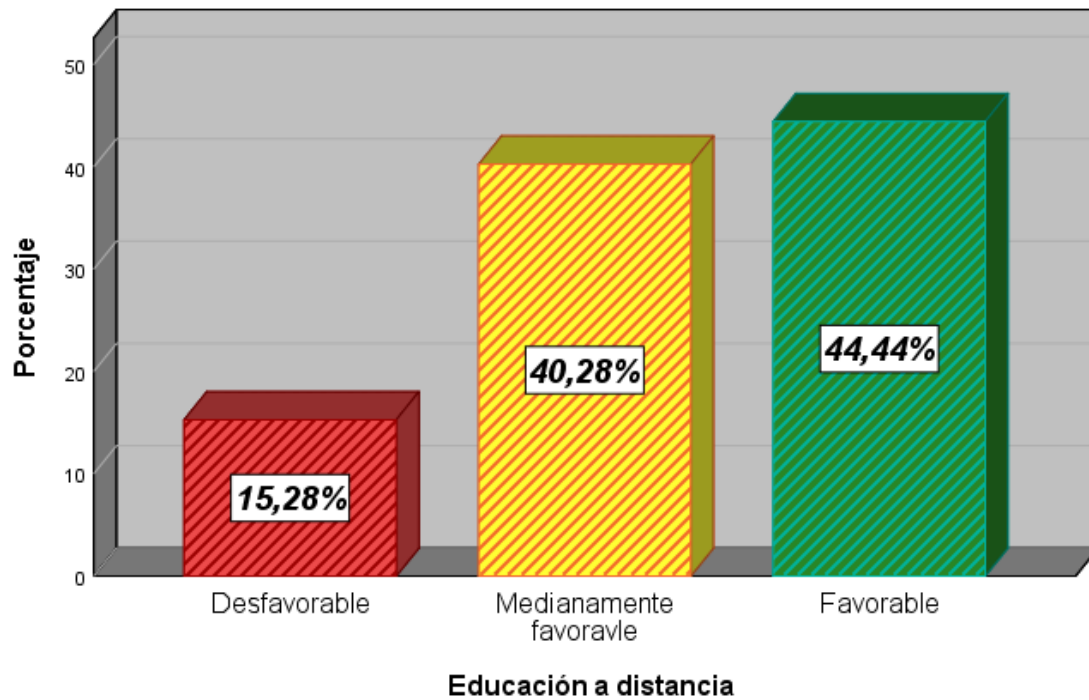
*Santa Luisa, 1 de julio de 2021*

  
Mg. Gilmer Dávila Espinoza  
DIRECTOR

## Anexo 8: Figuras

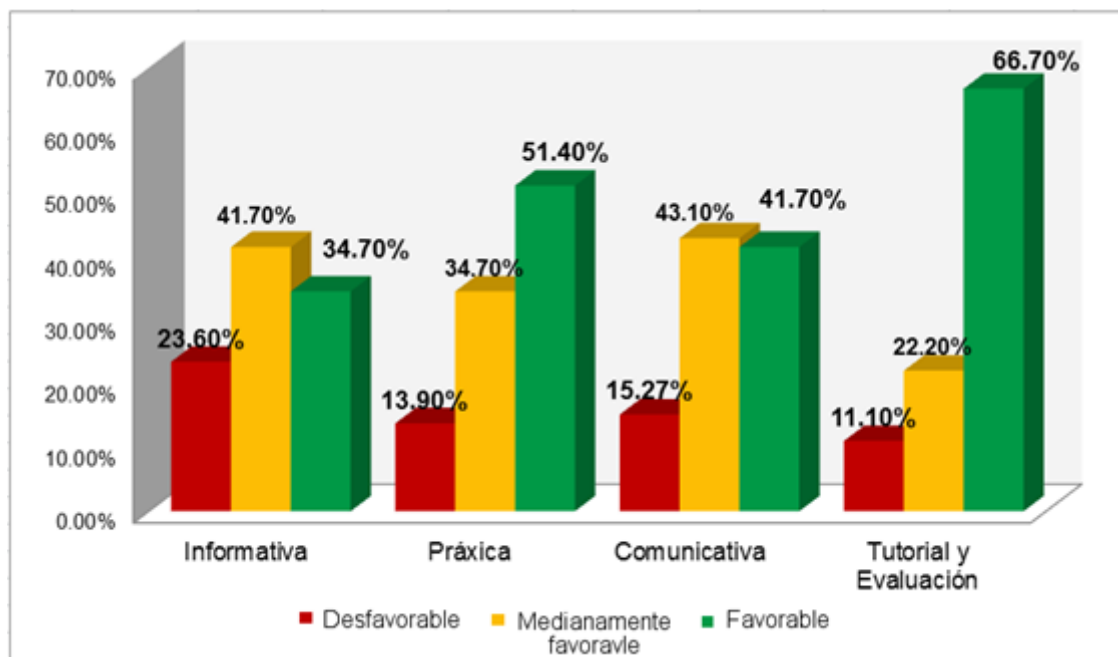
**Figura 1**

*Niveles de la variable educación a distancia*



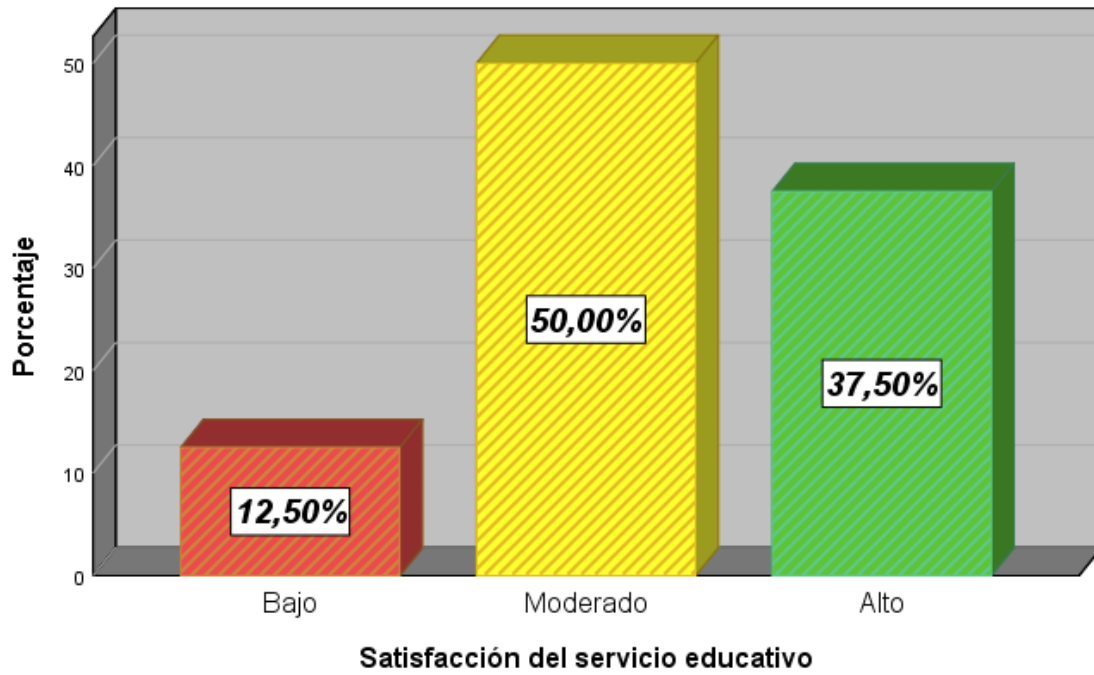
**Figura 2**

*Porcentaje de los niveles de las dimensiones de educación a distancia*



**Figura 3**

*Niveles de la variable satisfacción del usuario*



**Figura 4**

*Porcentaje de los niveles de satisfacción del usuario*

