



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Educación híbrida y calidad del servicio desde la perspectiva
docente en instituciones educativas del distrito de San
Sebastián, Cusco, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADOACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Sernaque Fernandez, Julio Alejandro (orcid.org/0000-0001-7105-9737)

ASESOR:

Dr. Ochoa Carbajo, Jesús Alberto (orcid.org/0000-0001-9630-6511)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi padre Ricardo que desde el cielo me guía y cuida, a mi madre Luzmila por sus palabras de aliento en cada momento, a mi esposa Yenny, mis hijos Alejandro, Riquel y Lucas, por darme siempre su apoyo en esta etapa como profesional así alcanzar nuevos retos al servicio de la comunidad en general.

Agradecimiento

A mis padres, hermanos (as), a mis docentes de la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, en especial a mi asesor Dr. Jesús Ochoa Carbajo por sus orientaciones y acompañamiento para el logro de este propósito trazado con mi trabajo de investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vij
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3. Población y muestra.....	18
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Población de Investigación	18
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la educación híbrida	21
Tabla 3 Distribución de frecuencias de la calidad del servicio	22
Tabla 4 Coeficiente de correlación entre educación híbrida y calidad del servicio	23
Tabla 5 Coeficiente de correlación entre educación híbrida y tangibilidad	24
Tabla 6 Coeficiente de correlación entre educación híbrida y fiabilidad o confiabilidad	25
Tabla 7 Coeficiente de correlación entre educación híbrida y capacidad de respuesta	26
Tabla 8 Coeficiente de correlación entre educación híbrida y seguridad	27
Tabla 9 Coeficiente de correlación entre educación híbrida y Empatía	28

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Educación híbrida y calidad del servicio desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022. La investigación es de tipo Aplicada con enfoque cuantitativo y diseño no experimental con un diseño correlacional, su población estuvo conformada por 96 docentes del nivel inicial, primaria y secundaria, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de Educación Híbrida y el cuestionario de Calidad del servicio, los cuales se sometieron a los procesos de validez y confiabilidad. Se ha logrado determinar que existe relación directa y significativa entre la educación híbrida y la calidad del servicio, se obtuvo mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman un coeficiente $r = 0.696$ que se interpreta como una relación relación positiva y significativa con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna concluyendo que hay relación significativa de intensidad moderada entre la educación híbrida y la calidad del servicio.

Palabras clave: Educación Híbrida, Calidad Educativa, Institución educativa

Abstract

The objective of this research work was to determine the relationship that exists between hybrid education and service quality from the teaching perspective in educational institutions in the district of San Sebastián, Cusco, 2022. The research is of the Applied type with a quantitative approach and a design not experimental with a correlational design, its population consisted of 96 teachers from the initial, primary and secondary levels, the survey technique was used and the Hybrid Education questionnaire and the Service Quality questionnaire as an instrument, which were submitted to the validity and reliability processes. It has been possible to determine that there is a direct and significant relationship between hybrid education and the quality of the service, a coefficient $r = 0.696$ was obtained by means of the Spearman's Rho correlation test, which is interpreted as a positive and significant relationship with which The null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, concluding that there is a significant relationship of moderate intensity between hybrid education and service quality.

Keywords: Hybrid Education, Educational Quality, Educational Institution.

I. INTRODUCCIÓN

En tiempos actuales el ser humano se encuentra con nuevos retos en el ámbito educativo luego de dos años de pandemia a nivel mundial por la COVID-19, la educación presencial ya no es la única forma de trabajo en el proceso educativo, sino también los entornos virtuales los cuales han permitido la continuidad de esta necesidad primordial que tiene todo ser humano que es la educación.

Bajo esa premisa las diversas instituciones educativas a nivel mundial han incorporado la forma de trabajo Híbrido de tal forma que se pueda atender las necesidades que exige la educación actual; siguiendo la línea de pensamiento del director de la UNESCO “se refirió a tres conexiones en materia de educación escolar: la digital, la personal y la pedagógica” UNESCO (2021), entonces se infiere que las TICs, hoy en día son un recurso de suma importancia en aspectos educativos; para lograr ello es necesario reformular la forma de servicio educativo que se desea brindar teniendo en cuenta que el mundo actual se moviliza muy rápidamente en insertar diversas acciones que permitan procesos de mejora continua, priorizando y teniendo en cuenta la calidad en todos los procesos que demanda el correcto funcionamiento de sus actividades, con el único fin de llegar a ejecutar los fines trazados; la educación es parte fundamental de toda sociedad por consiguiente como elemento básico se debe dar mayor énfasis en brindar un servicio de calidad educativa.

Los organismos de las Naciones Unidas (ONU), refieren que “las respuestas que han realizado los distintos países han demostrado que, si hay iniciativas transformadoras y prácticas competentes, así como avances importantes en tiempo veloz para seguir garantizando la continuidad de la instrucción” CEPAL (2020). Por consiguiente, todo sistema educativo tiene que afrontar diversos desafíos que la sociedad actual exige es por ello que se plantean diversas estrategias a mediano y largo plazo conforme va avanzando las necesidades propias de cada institución educativas.

A nivel nacional, respecto a la calidad del servicio el estado prioriza procesos tanto en el sector privado y público que permita continuar exigiendo el logro de diversos indicadores los cuales permita optimar los estándares de calidad estipulados y priorizados en la calidad del servicio; siguiendo la línea de pensamiento propuesto por MINEDU

donde el estado peruano “desplegó en todo el país la estrategia denominada Aprendo en Casa para alcanzar a los alumnos mediante los medios diferentes medios de comunicación; con el propósito de complementar las lecciones de los docentes con el objetivo de mantener continuidad” (MINEDU., 2021).

Nuestra realidad regional dista mucho en comparación a otros países en cuanto al servicio del uso del internet que servirá para un trabajo Híbrido muchas más instituciones educativas rurales y/o alejadas de nuestra region como son comunidades, caseríos y zona VRAEN. Por consiguiente “la educación pos pandemia será fuertemente provechosa al efectuar un nuevo patrón educativo híbrido que debe contener el acompañamiento a los alumnos en el transcurso e iniciar la distribución de grupos virtuales de aprendizaje, entre los estudiantes”, bajo esta línea de pensamiento se debe promover la implementación de la infraestructura adecuado en las instituciones educativas públicas que permitan brindar este tipo de educación híbrida; bajo este entender hay un reto muy grande que debe alcanzar los estudiantes y lograr un servicio educativo de calidad donde todos los que conforman la comunidad deben de aportar para lograr esta meta común. (Deyvi., 2021)

A nivel local, la ciudad del Cusco es considerada cosmopolita pues se tiene una alta afluencia de visitantes nacionales y extranjeros los cuales vienen con una cultura educativa de su país de origen, lo cual es importante ampliar horizontes en la formación de profesionales que siguen la rama de la educación y por consiguiente tendrán la responsabilidad de proponer una calidad del servicio en el campo educativo de alto nivel; se cuenta con distintas comunidades educativas tanto privadas como públicas, las cuales un gran porcentaje ha entendido que la mejora continua es importante así se podrá hacer una retroalimentación y eliminar algunos procesos que son irrelevantes para la formación educativa de los y las estudiantes: el reto para el estado es grande pues hoy en día una institución educativa que no cuente con infraestructura tecnológica quedara rezagada frente a instituciones educativas que invierten en implementar infraestructura tecnológica y de conectividad.

A nivel de las instituciones educativas en estudio, cuentan con fortalezas debidamente analizadas y aplicadas por sus integrantes como son el personal directivo, administrativo, docentes y estudiantes, sin embargo hay que tener en

cuenta las debilidades que como institución presentan y que se ha identificado al momento de iniciar este trabajo de investigación, como es la falta de compromiso de algunos docentes en la implementación de la mejora continua en su labor docente para así lograr los estándares de educación trazadas y que exige el ministerio de educación. Los administrativos y personal docente que trabajan en las comunidades educativas, entienden que la forma de trabajo híbrida es la mejor alternativa para dar solución a muchos aspectos como son: bioseguridad, continuidad en el servicio educativo y por consiguiente las instituciones aleadas juegan un papel muy importante para lograr este propósito, sin embargo, es preciso mencionar que el docente debe contar con las capacidades y competencias digitales solicitadas hoy en día.

El marco del buen desempeño docente que cada educador debe gestionar su desarrollo profesional y las actividades educativas, aprovechando los aspectos pedagógico y así poder implementar nuevas experiencias de aprendizaje que den respuesta a los intereses, necesidades y contextos socioculturales de los estudiantes” (MINEDU., 2017), es por esta razón que muchos docentes de la instituciones educativa deben hacer un esfuerzo en capacitarse en el uso de las diversas herramientas educativas digitales, manteniendo un compromiso permanente en lograr este propósito que es ser un referente en la ciudad del cusco con docentes innovadores y comprometidos con su labor docente ello trae consigo brindar calidad de servicio.

En los centros educativos, que son la materia de estudio se plantea tomando en cuenta la realidad problemática la siguiente interrogante: ¿Existe relación entre la educación híbrida y calidad del servicio desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022?, del mismo modo se planteó las preguntas específicas: (1)¿Existe relación entre la educación híbrida y la tangibilidad desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022?, (2) ¿Existe relación entre la educación hibrida y la fiabilidad o confiabilidad desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022?, (3) ¿Existe relación entre la educación hibrida y la capacidad de respuesta desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022?, (4)¿Existe relación entre la educación hibrida y la seguridad desde

la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022? (5) ¿Existe relación entre la educación híbrida y la empatía desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022?.

De la misma manera, el presente trabajo de investigación se justifica sobre el estudio realizado teniendo en cuenta la perspectiva por medio de la recolección de diversos estudios los cuales permitieron analizar y contrastar los procesos sobre aspectos clave de la educación híbrida, accediendo a un análisis y verificación de aspectos claves de calidad del servicio, seguidamente se amplía y fortalece con bases teóricas, que permitan beneficiar bases científicas en el sector educativo y en todas sus instancias que moviliza para prestar calidad en su servicio. De la misma manera cabe mencionar que la educación híbrida tiene su propia forma de implementarse y que hoy en día toda institución educativa debe apostar por su implementación y los resultados obtenidos serán de gran beneficio primordialmente en este sector que atiende como son niños y adolescentes en edad escolar. Desde lo metodológico, se utiliza instrumentos de recolección de información validada y confiable que ayudan a recolectar información sobre las variables de estudio, obteniendo resultados verídicos procesados por métodos estadísticos llegando a la conclusión de los resultados.

Siguiendo en esta misma línea se plantea el objetivo trazado, el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la educación híbrida y calidad del servicio desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022; y los específicos: (1) Establecer la relación que existe entre la educación híbrida y la tangibilidad desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022, (2) Detallar la relación que existe entre la educación híbrida y la fiabilidad o confiabilidad desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022, (3) Estudiar la relación que existe entre la educación híbrida y la capacidad de respuesta desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022, (4) Comparar la relación que existe entre la educación híbrida y la seguridad desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022, (5) Identificar la relación que existe entre la educación híbrida y la empatía desde la perspectiva

docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022

Para finalizar se traza la hipótesis general: Existe una relación directa y significativa entre la educación híbrida y calidad del servicio desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022,, y como hipótesis específicas, (1) Existe una relación directa y significativa entre la educación híbrida y la tangibilidad desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022, (2) Existe una relación directa y significativa entre la educación híbrida y la fiabilidad o confiabilidad desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022, (3) Existe una relación directa y significativa entre la educación híbrida y la capacidad de respuesta desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022, (4) Existe una relación directa y significativa entre la educación híbrida y la seguridad desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022, (5) Existe una relación directa y significativa entre la educación híbrida y la empatía desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022

II. MARCO TEÓRICO

Se da inicio con los antecedentes a nivel internacional donde se obtuvo datos e información de suma importancia vinculadas directamente a las variables propuestas en la investigación, Según Turpo (2017) realizó un estudio que tuvo el propósito de determinar el vínculo que hay se da entre la calidad del servicio educativo y el clima institucional, la metodología es correlacional bajo el enfoque cuantitativo, para recoger la información se utilizaron 3 instrumentos. El resultado mostro que la existencia de una relación al obtener el p-valor menor a 0.05 (0.01) con lo cual se demuestra la relación. Sobre las conclusiones, se tiene que la valoración positiva representada por la imagen institucional es influenciada directamente por la cultura organizacional y también es influenciada por la calidad de los servicios educativos. Este artículo permite entender de mejor manera la metodología correlacional, identificar los instrumentos ya validados por expertos y medir el nivel significativo entre la educación híbrida y el buen servicio educativo.

Según García et al. (2021) realizó un estudio que tuvo como propósito evaluar los elementos o factores que inciden en la educación a distancia, considerando los efectos de la pandemia. Las principales averiguaciones sobre este estudio arrojaron la gran dificultad que se tiene con respecto a la conectividad a la internet, equipos e infraestructura tecnológica y digital, en cuanto a competencias digitales la brecha es muy alta, se observa desigualdad educativa y socioeconómicas; concluyendo que existe un aumento en la usanza de las herramientas tecnológicas de la comunicación e información para el trabajo educativo dada la situación de emergencia sanitaria mundial, en esta misma línea de pensamiento se puede inferir que la educación híbrida es una de las formas actuales y relevantes que genera continuidad al servicio de la calidad educativa.

Para Hofmann (2018) en su estudio sobre el Blended learning (Educación híbrida) se orienta hacia las diferentes formas de aprendizaje que requieren flexibilidad y personalización, teniendo un enfoque de aprendizaje combinado permitiendo así aumentar habilidades y conocimientos de manera efectiva brindando de esta manera un servicio educativo de calidad, generando así experiencias de aprendizaje significativos donde el plan de estudios busca garantizar que los estudiantes aprendan en este nuevo entorno; bajo esta premisa la educación híbrida junto con el ofrecimiento de un servicio educativo de calidad,

garantiza las diversas experiencias de aprendizaje en estos nuevos entornos de aprendizaje manteniendo de esta manera estándares de calidad en su servicio educativo en un nivel alto.

Por su parte Fernández (2018) realizó una investigación que tuvo como fin elaborar de manera activa un instrumento que permita examinar la calidad del servicio educativo; por otro lado, identificar todos los factores que puedan ayudar a explicar la calidad del servicio de perspectiva del usuario. Construyendo de esta manera el cuestionario de Evaluación Docente y entrevistas seguidamente se obtuvo un muestreo probabilístico estratificado del instrumento para identificar que de diferente tiene las sedes y horarios hallados desde la correlación de Rho Spearman, con la intención de identificar las variables vinculadas al desempeño del docente, el resultado arroja un 51,42 %, con pequeñas diferencias entre las sedes existentes y una mayor y mejor sugerencia en horarios diurnos. Identificando actitudes que toda persona tiene frente a un servicio, la actitud es un factor importante en la percepción del servicio de calidad educativa; bajo este entender los estudiantes y padres de familia tienen una percepción frente al servicio educativo que se le brinde considerando que los docentes igualmente juegan un papel de suma importancia en este tipo de servicio.

Por último, los autores Soares et al. (2021) en su estudio sobre la educación híbrida hace referencia a diversos escenarios en el contexto educativo debido a la pandemia Covid-19. La enseñanza híbrida ha permitido continuidad y cubrir las necesidades educativas de los estudiantes; siendo el objetivo analizar los conocimientos de los profesores sobre las competencias digitales e implementación de las aulas virtuales. La investigación fue cuantitativa, exploratoria y descriptiva, siendo la muestra de 77 profesores, quienes respondieron a un cuestionario con preguntas cerradas y abiertas; haciendo un total de 80% de los encuestados quienes reflejan y consideran el uso de los entornos virtuales, educación híbrida favorables en un servicio educativo. Llegando a la conclusión de que es factible la implementación de la enseñanza híbrida permitiendo así un mayor contacto entre docente y estudiantes; bajo este contexto es importante entender que la implementación de entornos virtuales hoy en día es un recurso para poder llegar a tener calidad del servicio educativo.

A nivel nacional se tomaron en cuenta los antecedentes siguientes: Arenas (2021) desarrollo una investigación que asumió como fin identificarse si hay un modelo de influencia de la educación híbrida sobre la satisfacción académica de los alumnos, la investigación fue aplicada, cuantitativa y se hizo uso del método hipotético deductivo, los participantes fueron 163 estudiantes, con una muestra significativa que permite llegar a hacer un estudio efectivo y obtener de esta manera la prueba de hipótesis donde los resultados alcanzados muestran un $p\text{-valor}=0,000<0,05$, que evidencia que la primera variable tiene una correlación con la segunda variable, refiriendo con un Pseudo R² de Cox y Snell del 29.5 % asimismo a modo de Nagelkerke del 36.9%, por consiguiente se concluye que la educación híbrida influye sobre la satisfacción académica en los estudiantes.

Para Sánchez (2018) desarrollo una investigación que asumió como fin establecer si de una manera tiene relación la satisfacción con la percepción de la calidad de los servicios formativos en los estudiantes, el estudio fue descriptivo, no experimental y alcance correlacional, con la participación de 362 alumnos, teniendo como conclusión que la calidad que se brinda en la institución educativa se relaciona de forma positiva con un 0,986 con la variable satisfacción de los estudiantes; de la misma forma se conformaron que si hay una relación directa con la satisfacción de los alumnos. Por consiguiente, este trabajo aporta de manera significativa al presente trabajo de investigación pues utiliza las mismas dimensiones que se han identificado con respecto a la calidad en servicio educativo.

Para Huamán (2018) realizó un estudio donde demostró si se relaciona las variables de estudio, el tipo de investigación fue descriptivo correlacional, a nivel explicativo, cuantitativo fue el enfoque, utilizando una muestra de 390 con un muestreo probabilístico se hizo uso del cuestionario llegando a los resultados donde existe un valor de correlación de R de Pearson igual a 0.758, con lo cual se manifiesta la presencia de un enlace positivo entre la calidad del servicio formativo y la gestión educativa, llegando a la siguiente conclusión que una buena gestión institucional brinda un elevado grado de calidad en el servicio formativo, esta investigación por ser correlacional aporta al presente trabajo de investigación porque lo que se busca es si se tiene algún tipo de relación.

Según Inquilla, et al. (2017) realizó un estudio que tuvo como propósito

identificar los atributos que conforman la variable servicios administrativos y académicos; el trabajo en mención responde al diseño correlacional y enfoque cuantitativo. Se obtuvo los resultados con un alfa Cronbach de 0,709, este resultado indica la fiabilidad y consistencia para evaluar la calidad del servicio educativo. Concluyendo que las características de lo que brinda como servicios administrativos y académicos son de confianza, esto permite examinar la calidad de servicio. Con respecto a su aporte al presente trabajo de investigación se infiere que la escala utilizada sirva como modelo para medir los resultados en ambas dimensiones identificadas sobre la educación híbrida y calidad del servicio.

Por su parte Herrera (2019) el propósito fue identificar una posible relación entre la lo que se conoce como gestión pedagógica y si se vincula con la calidad del servicio educativo, el tipo de investigación es no probabilístico por comodidad, siendo el alcance de la investigación fue correlacional, enfoque cuantitativo y se utilizó el método deductivo, participaron del estudio 40 docentes. Sobre las conclusiones se tiene que existe un relacional positiva, pero de intensidad débil mediante el valor de 0.083. Por consiguiente, teniendo como base estos resultados se concluye que cuanto más se aplique la educación híbrida mayor será la cualidad del servicio formativo.

Según Ramos (2021) realizó un estudio que tuvo como objetivo establecer si existe un vínculo entre el instructor educativo y la calidad del servicio educativo, siendo una investigación de tipo aplicada, alcance explicativo y cuantitativo, la muestra estuvo integrada por 77 profesores. Sobre los resultados, se demostró que existe un vínculo significativo entre ambas variables de estudio. Y el valor obtenido a través del aplicar de la prueba de Rho de Spearman se obtuvo 0.809, por lo que se determina que existe un vínculo positivo y considerable, en conclusión se obtiene que el Coaching educativo influye de manera significativa sobre la calidad del servicio educativo, este estudio aporta al presente trabajo de investigación desde el enfoque metodológico pues permite entender de mejor manera el usar de la prueba de Rho de Spearman con el uso de las variables educación híbrida y la calidad del servicio educativo.

Arroyo (2021) perfeccionó una investigación que asumió como fin el poder establecer si de alguna forma existe relación el diseño Blended Learning

(educación híbrida) y los proceso de enseñanza-aprendizaje; el estudio fue cuantitativo, no experimental, y participaron 88 alumnos; sobre los resultados obtenidos, se pudo demostrar el existir de una vínculo entre la variable del proceso de enseñanza aprendizaje y la variable Blended Learning (educación híbrida); sobre las conclusiones se tiene que mientras más se use el diseño Blended Learning (educación híbrida) , también se tendrán mejoras considerables en el asunto de enseñanza-aprendizaje.

Con referencia al sustento teórico de las variables de estudio, se considera la educación híbrida y la calidad del servicio. Según Rama (2021) define a la educación híbrida una nueva forma o modalidad que se manifiesta mediante el espacio virtual pero que tiene diferencias claras entre la propuesta sincrónica y asincrónicas de aprendizaje, con diversidad de niveles de uso dependiendo de los objetivos de aprendizaje y contenidos, se diferencia de la educación semipresencial pues mezcla una enseñanza presencial que cuenta con el apoyo de plataformas virtuales por ello tiene una alta diversidad de formas de interacción con los estudiantes de manera continua, discontinua, apoyándose en multimodalidades; finalmente la forma síncrona (Zoom, Google Meet, Jitsi Meet), y la forma asíncrona es con el uso de plataformas virtuales (Classroom, Moodle, mil aulas). Donde el estudiante organiza sus tiempos para hacer la revisión de los materiales.

Según Arias et al. (2020) la educación híbrida presenta 4 dimensiones. Nuevas pedagogías, competencias y perfil docente (Dimensión 1), las nuevas pedagogías optimizan el trabajo en el tiempo presencial y remoto de los estudiantes, busca lograr una interconexión con el fin de absolver dudas en el espacio presencial para luego aplicarlos de manera individual o grupal desde la comodidad de los hogares; las competencias fomentan el auto aprendizaje, habilidades transversales que exige en el siglo XXI; por esta circunstancia el perfil de los docentes debe contener un desarrollo en competencias digitales. Por otro lado el Equipamiento y conectividad (Dimensión 2), está referida a las condiciones digitales con las que cuenta las instituciones educativas y los hogares donde se busca priorizar el acceso a material tecnológico el cual hace el uso del servicio de internet; este equipamiento e infraestructura debe de estar al alcance de los estudiantes y la conectividad es el conjunto de elementos que permiten tener

acceso a las redes de información de carácter personal o corporativo.

Las plataformas y contenidos (Dimensión 3), son multicanales que permiten reducir la brecha digital y hacen uso del servicio de internet al cual el usuario esté conectado y los contenidos son cualquier información que usa un medio digital como pueden ser textos, videos, imágenes, mapas, etc. Que serán utilizados en el entorno síncrono y asíncrono para satisfacer las distintas necesidades del usuario, finalmente los datos y seguimiento de estudiantes (Dimensión 4), es el conjunto de información que se suministra al sistema de educación virtual, en cuanto al seguimiento de los usuarios se entiende que se hace uso de sistemas de gestión de aprendizaje y gestión de contenidos digitales por medio de plataformas digitales; la fortaleza de estas herramientas se basa en que almacenan la información en tiempo real.

Siguiendo la misma línea de pensamiento Cleveland & Wilton (2018) definen que la educación híbrida (combinada) es el uso de la enseñanza tradicional en el aula (de manera presencial) frente al aprendizaje en línea, teniendo en cuenta que ambos escenarios tienen la participación de los alumnos que están matriculados en el mismo curso; es una forma de fusionar las experiencias de aprendizaje presenciales y en línea, considerando la conectividad al servicio de internet y por otra parte la infraestructura tecnológica adecuada para esta nueva modalidad de trabajo. Por otra parte, Galvis (2019) en su libro trata sobre la modalidad híbrida donde nos ofrece un conjunto de elementos conceptuales, metodológicos y buenas prácticas, que se componen en herramientas e insumos que guían a las instituciones educativas, y que fortalece las tomas de decisión con relación a los espacios híbridos de aprendizajes y a la modalidad blended learning (aprendizaje mixto).

Según Clayton (2017) sobre el aprendizaje semipresencial, híbrido o combinado, indica que se parece a un programa construido como una propuesta formal donde los estudiantes aprenden: por una parte en línea, considerando elementos de control del tiempo, lugar, ruta y los diversos ritmos de aprendizaje; las diversas modalidades de aprendizaje de los estudiantes están interconectadas para generar experiencias de aprendizajes de forma íntegra, con aprendizaje personalizado, igualmente un aprendizaje basado en competencias.

Por su parte E.linder (2017) define sobre la educación híbrida que es una

técnica de enseñanza que depende de la tecnología para concentrar espacios de aprendizaje en línea, generando discusiones asincrónicas y sincrónicas, con variedad de estrategias de colaboración en línea que fortalezcan los aprendizajes de los estudiantes interactuando con insumos del área, docente y compañeros; en estos entornos de educación híbrida, las actividades presenciales se combinan con acciones intervenidas por la tecnología donde se busca el aprendizaje dinámico.

Según Arias et al. (2020) manifiesta que la educación híbrida mezcla la educación remota y presencial por diferentes medio o canales como son plataformas de aprendizaje virtual, radio o televisión; las diferentes tecnologías serán usadas como herramientas para fortalecer los aprendizajes y no solo transmitir, priorizando que se pueda desarrollar las habilidades de cooperación entre los alumnos, ya sea de manera presencial o remota. Siguiendo esta misma línea de pensamiento Ríos, Y. (2021) menciona que la educación híbrida es una combinación entre lo presencial y virtual, donde refiere que se hallan desafíos resaltantes hacia los docentes y por consiguiente a los estudiantes, actualmente es una forma de dar continuidad al servicio educativo pues durante este tiempo de pandemia ha sido la única forma de mantener un sistema tan importante dentro de la sociedad que es la educación.

Según Semanate et al. (2021) hablan sobre el Blended learning como una alternativa que se está posicionando con más fuerza en el ámbito educativo, por esta razón prioriza la revisión sistemática de las bases teorías, conceptos y enfoques que impulsan el desarrollo de esta nueva forma de trabajo, considerando primordialmente la usanza de la tecnología en el ambiente de la educación y se ha visto más fortalecido en estos tiempos de pandemia que a nivel mundial se ha vivido, teniendo en cuenta que existen nuevos retos que se debe de asumir en estos nuevos entornos aprendizaje mixto. Para Galvis (2018) En este sentido, blended learning se define como un sistema de aprendizaje presencial, cara a cara, frente a un aprendizaje digital, es por ello que nos induce a nuevas formas, estrategias educativas exigiendo a los actores educativos a desaprender y reaprender los nuevos recursos que son necesarios para el logro del desarrollo de las competencias educativas; es esencial comprender la función de esta modalidad pues permite agregar ventajas en el proceso de enseñanza.

A su vez, el Workers (2021) define la educación híbrida como un procedimiento de enseñanza fundamentada en tecnologías educativas que hacen uso primordialmente del servicio de Internet. En esta nueva modalidad de enseñanza, tanto profesores como estudiantes, participan de manera síncrona y asíncrona, su mayor fortaleza es que el aspecto geográfico ya no es un impedimento con que se cuente con un servicio de internet se puede llegar a lograr la enseñanza, por su parte Acuña (2021) relaciona al aprendizaje híbrido como una forma de enseñanza, centrado en el estudiante, donde se movilizan diversos insumos e infraestructura tecnológica para lograr su propósito. Tal y como señala Deloya (2021) la instrucción híbrida facilitará entender los nuevos retos pos pandemia, pues el manejo de grupos en las aulas escolares tendrá otra forma por el espacio reducido a causa del distanciamiento. Las diversas estrategias creativas de enseñanza a merita contar con competencias digitales por parte de maestros y estudiantes que a mediano plazo se debe tener en las aulas educativas e igualmente recordemos la implementación de la infraestructura tecnológica que es un factor primordial para esta nueva forma de enseñanza híbrida.

Según Morán (2015) híbrido se define como una combinación de lo presencial con lo no presencial, el autor en mención, afirma que siempre existió, porque la educación se daba en diferentes espacios, actividades y tiempos; él también explica que la denominación híbrida es una definición apropiada, rica y a la vez complicado. En otras palabras, todo se puede combinar.

La segunda variable: Calidad del Servicio, según Khan et al. (2018) define que la aptitud del servicio se implanta en la mente de los consumidores (clientes), del bien o servicio, se fundamenta en la comprensión de los requerimientos de los consumidores y en atender las expectativas o anhelos que tienen los clientes; La calidad de servicio se basa en un enlace directo y significativo frente a la complacencia del cliente.

Para los autores Parasuraman et al. (2006) mencionan cinco extensiones de la variable calidad de servicio que se detalla a continuación, la tangibilidad (Dimensión1) considera todo tipo de evidencia física del servicio ofrecido: infraestructura y equipamiento, estos elementos tangibles permiten evaluar de manera objetiva la calidad del servicio, por otra parte la Fiabilidad o confiabilidad (Dimensión 2), es la habilidad de fomentar la entrega del servicio ofrecido ello

debe ser preciso y fiable; implica también cumplir el servicio de manera oportuna y con lo prometido, la Capacidad de respuesta (Dimensión 3), se debe responder a los clientes de manera oportuna, rápida, eficaz y amable, facilitándoles en el tiempo pertinente la solución a sus consultas o reclamos que tengan sobre el servicio que se brinda permitiendo de esta manera brindar ayuda y asistencia en el momento oportuno.

Siguiendo la misma línea de pensamiento la seguridad (Dimensión 4), trata de inspirar buena voluntad y confianza en el servicio, considerando que los colaboradores son un componente primordial al momento de prestar el servicio por consiguiente deben ser amables y asertivos al momento de comunicarse con los usuarios, la empatía (Dimensión 5) considera que el servicio brindado será dado a un cliente con el único objetivo de cubrir sus necesidades de manera personalizada y única, la empatía permite tener una relación de armonía con su cliente, teniendo la práctica de la escucha activa en todo momento.

Para los autores Zouari y Abdelhedi (2021) definen que prestar un servicio de calidad es un elemento importante, que permite con el tiempo lograr atender las necesidades potenciales de los clientes; la satisfacción permite verificar si se cubrieron o no las necesidades, por otra parte, esta satisfacción del cliente está sujeta a la calidad de servicio y predice si el consumidor solicitara nuevamente este bien o servicio. Así mismo los autores Shi y Shang (2020) mencionan que brindar calidad en los servicios de cualquier rubro, tanto en los ámbitos públicos o privados, deben aseverar la satisfacción de los interesados permitiendo la obtención de ganancias y la permanencia a largo plazo mostrando de esta manera ventaja competitiva frente a la competencia, por ello se logra una mayor y mejor apreciación de la comunidad educativa o entidad en la perspectiva de los interesados. Para Khanduri (2021) la calidad del servicio es que los colaboradores ayudan de manera efectiva en la configuración del concepto de calidad de servicio en la entidad, ellos deben encontrarse debidamente preparados, para poder satisfacer las demandas de los usuarios y resultado de ellos se tendrá la prestación de un servicio de calidad.

Según Yoon y Cheon (2020) sobre la calidad del servicio habla que es el cliente quien determinan a juicio personal que el servicio brindado es de calidad

por consiguiente es imprescindible evitar errores al momento de la prestación del servicio, buscando en todo momento la excelencia en todos sus niveles o áreas con las que cuenta la entidad para así lograr satisfacción en los usuarios, bajo este entender todos los colaboradores de la entidad son una pieza fundamental e importante para la prestación del servicio de calidad a sus clientes. Por otro lado, Firdaus et al. (2020) utiliza la herramienta El SERVQUAL que permite medir la calidad de servicios en línea, este instrumento esta validado por expertos quienes luego de un estudio determinaron las 5 dimensiones que permiten medir la calidad de un servicio; instrumento que permitirá obtener información relevante en el estudio del medir de la calidad del servicio que brinda una entidad.

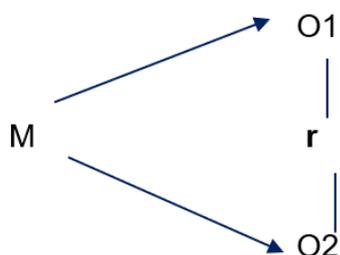
Según Alvarez (2015) define a la calidad del servicio como una evaluación de la calidad desde la mirada de los usuarios, siendo ellos quienes comparan el servicio recibido frente a sus expectativas. Por otro lado, Park, S. et al. (2021) en su tesis realizada acerca de la evaluación de la calidad de servicio y precisa que la calidad del servicio es diversa y expresa las percepciones expectativas propias de cada persona. Teniendo en cuenta que los autores Parasuraman et al. (2006), elaboran este instrumento primordial que permite medir la calidad del servicio, ellos mencionan cinco dimensiones: fiabilidad, aspectos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Por consiguiente, este instrumento debe ser utilizado también en el presente trabajo de investigación.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo de Investigación: aplicada, según lo declarado por Ñaupas (2018) esta investigación esta direccionada exclusivamente a la solución de un problema, enfrentando las dificultades dentro de los procesos señalados por existentes teorías, cuyo fin es de perfeccionar la realidad.

El presente trabajo de investigación tiene un nivel correlacional según Pino, R. (2018) define que el propósito es inspeccionar el enlace entre las variables, teniendo en cuenta que una variable puede afectar a la otra.



M: muestra del estudio

O1: Educación híbrida

O2: calidad de servicio

r: Relación entre las variables de estudio

Método de investigación: cuantitativo son diversos los autores que hablan sobre el método cuantitativo por su parte Neill y Cortez (2017) definen que el estudio de enfoque cuantitativo es la forma de cómo organizar, conseguir y poder hacer el análisis de datos obtenidos de una fuente fija, el cual depende de la utilización de herramientas comunicativas y estadísticas para poder obtener los resultados.

Diseño de Investigación: Diseño no experimental de corte transversal, según Kerlinger citado por Pino (2018) define en la investigación no experimental no es factible manipular las variables, por consiguiente, el investigador no hace ninguna transformación de la realidad por su parte Hernández Sampieri reflexiona que es un estudio donde no se crea algo nuevo. La forma será de corte transversal o transaccional según Pino (2018) refiere que son investigaciones que se efectúan

de una sola vez para luego con esta muestra representativa dar un tratamiento estadístico.

Diseño de Investigación: Diseño no experimental, según Kerlinger citado por Pino, (2018) define que la investigación no experimental no es factible manipular las variables, por consiguiente, el investigador no hace ninguna transformación de la realidad por su parte Hernández Sampieri reflexiona que es un estudio donde no se crea algo nuevo.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Educación híbrida

Definición conceptual: Según Cleveland y Wilton (2018), definen que la educación híbrida es el uso de la enseñanza tradicional en el aula frente al aprendizaje en línea, teniendo en cuenta que ambos escenarios tienen la participación de los educandos que están matriculados en la misma asignatura; es una forma de fusionar las experiencias de aprendizaje presenciales y en línea, considerando la conectividad al servicio de internet y por otra parte la infraestructura tecnológica adecuada para esta nueva modalidad de trabajo.

Definición operacional: Según Arias et al. (2020) la educación híbrida presenta 4 dimensiones.

- Dimensión 1: Nuevas pedagogías, competencias y perfil docente
- Dimensión 2: Equipamiento y conectividad
- Dimensión 3: Plataformas y contenidos
- Dimensión 4: Datos y seguimiento de estudiantes

Variable 2: Calidad del servicio

Definición conceptual: Para los autores Zouari y Abdelhedi (2021) definen que la calidad de servicio se consideran como piezas fundamentales que se utilizan para lograr la satisfacción de los potenciales clientes; su satisfacción permite la verificación de la cobertura de necesidades, por otra parte, esta satisfacción del cliente está sujeta a la calidad de servicio y predice si el consumidor solicitara nuevamente este bien o servicio.

Definición operacional: Para los investigadores Parasuraman, A. et al. (2006) mencionan cinco dimensiones de la variable calidad de servicio.

Dimensión 1: Tangibilidad

Dimensión 2: Fiabilidad o confiabilidad

Dimensión 3: Capacidad de respuesta o responsabilidad

Dimensión 4: Seguridad

Dimensión 5: Empatía

El estudio utilizó el método hipotético deductivo, el cual debe de partir de supuestos que se considera como información empírica para luego direccionarse a lo general Sánchez-Gómez, et al. (2018). El enfoque es cuantitativo ya que a través de los cuestionarios se obtendrá datos numéricos, los que se llevará a la estadística.

3.3. Población y muestra

La población para el actual trabajo de investigación la población está representada por 96 docentes del nivel inicial, primaria y secundaria del distrito de San Sebastián Cusco.

Tabla 1

Población de Investigación

Institución Educativa	N° de docentes
IE "Revolucionaria Santa Rosa"	96
Total	96

La muestra del actual trabajo de investigación se encuentra formada con el 100% de la población por consiguiente no es necesario hallar la muestra.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica usada para este trabajo de investigación fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario se aplicara dos instrumentos este cuestionario estará compuesto con preguntas relevantes a las variables de estudio, el cuestionario de educación hibrida el cual tiene 4 dimensiones, construyendo 5 ítems para cada dimensión, las cuales presentan como alternativas siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca; para la variable calidad de servicio el cual tiene 5 dimensiones, construyendo 4 ítems para cada dimensión, cuyas alternativas son Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos en el actual trabajo

de investigación han pasado por dos procesos de revisión para luego aplicarlos en las instituciones educativas de estudio, primeramente, se ha solicitado la validación del instrumento al juicio de expertos quienes dan visto bueno para el uso del instrumento en el recojo de información y por último la confiabilidad del cuestionario.

Validez

Se recurrió al juicio experto para validar los instrumentos, por lo que se solicitó la participación de tres profesionales relacionados en el campo educativo

Confiabilidad

La fiabilidad es el proceso de comprobación de un instrumento antes de su aplicación, para lo cual se eligieron 96 individuos de la muestra y se realizó el estudio de fiabilidad alfa de Cronbach, que arrojó los siguientes resultados:

3.5 Procedimientos

Fue realizado de manera organizada, planificada y secuencial seguidamente se describe las actividades que se realizaron de manera pertinente:

Primeramente se recopiló de manera cronológica y relacionada con los antecedentes del trabajo de investigación seleccionando los más relevantes con respecto a las variables de estudio teniendo en cuenta que se selecciona desde un panorama internacional y nacional, seguidamente se construyó el marco teórico y conceptual importantes para el presente trabajo que da sustento a la estructuración y la operacionalización de las variables determinadas para el estudio, luego ello permitió la construcción de los instrumentos a usar para el recolectar de la información a través de validación del juicio de expertos.

Después, se solicitó la autorización correspondiente a los representantes (Directores) de las I.E en estudio donde se solicita el consentimiento informado para el aplicar de los instrumentos de recolecta de datos cuyo intervalo estimada para contestar el formulario es de 25 a 35 min; consecutivamente, los docentes que laboran en estas instituciones educativas autorizadas cumplen en apoyar respondiendo las preguntas del cuestionario, así poder tener una

información real y verídica que permitirá lograr los objetivos planteados así como evaluar su propia realidad frente a su labor docente mediante el instrumento impreso y entregado de manera anónima.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos recolectados se utiliza el programa Microsoft Excel, donde los datos obtenidos son organizados y sistematizados en una hoja de cálculo. Prontamente, los datos se introducen puntualmente en la aplicación SPSS-26, donde se procesa y obtiene la información estadística para su respectivo análisis. Finalmente, se analizan los gráficos y cuadros estadísticos generados por esta aplicación para organizar la información que será analizada e interpretada. Debido al gran tamaño de la muestra de 96 profesores, se utilizó la prueba Rho de Spearman para el análisis estadístico inferencial con el fin de recoger los datos porcentuales de cada variable y así decidir la prueba de hipótesis donde se demuestra el nivel de correlación entre las variables.

Después de analizar los resultados obtenidos, se concluye y se hacen recomendaciones aplicables al proyecto de estudio actual.

3.7. Aspectos éticos

Según el reglamento de código de ética de la UCV se debe tener en cuenta los protocolos de propiedad intelectual con responsabilidad pues todo trabajo de investigación es un aporte a la comunidad educativa por consiguiente se debe considerar los estamentos y estructuras formales dentro del trabajo de investigación como son las normas APA en la séptima edición, la elaboración y entrega de la solicitud de los permisos pertinentes a la autoridad de la I.E en estudio para el aplicar de los instrumentos de recolecta de información salvaguardando la identidad de los maestros encuestados, sin ningún tipo de restricción al momento de su selección ya sea por credo, raza o algún tipo de discriminación; de la misma manera el uso responsable de la bibliografía y/o referencias que se han utilizado en el presente trabajo.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la educación híbrida y sus dimensiones

Variable / Dimensiones	Niveles	f	%
Educación híbrida	Bajo	19	19.8
	Medio	39	40.6
	Alto	38	39.6
Nuevas pedagogías, competencias y perfil docente	Bajo	10	10.4
	Medio	41	42.7
	Alto	45	46.9
Equipamiento y conectividad	Bajo	24	25
	Medio	36	37.5
	Alto	36	37.5
Plataformas y contenidos	Bajo	27	28.1
	Medio	34	35.4
	Alto	35	36.5
Datos y seguimiento de estudiantes	Bajo	22	22.9
	Medio	43	44.8
	Alto	31	32.3

De los resultados obtenidos en la tabla 2, se logra apreciar que el 40.6% de los encuestados observa la educación híbrida como medio, mientras que el 39.6% la percibe como elevado y que solo el 19.8% la percibe como disminuido. En cuanto a la dimensión nuevas pedagogías, competencias y perfil docente, el 46.9% de los encuestados la percibe como alto, mientras que el 42.7% la percibe como medio y solo el 10.4% la percibe como bajo. En cuanto a la dimensión equipamiento y conectividad, el 37.5% de los encuestados la descubre como alto, mientras que el 37.5% la percibe como medio y solo el 25% la percibe como bajo. Sobre la dimensión plataformas y contenidos, el 36.5% de los encuestados la percibe como alto, mientras que el 35.4% la percibe como medio y solo el 28.1% la percibe como bajo. Sobre la extensión datos y seguimiento de estudiantes, el 44.8% de los encuestados la percibe como medio, mientras que 32.3% la descubre como alto y solo el 22.9% la observa como bajo.

Tabla 3*Distribución de frecuencias de la calidad del servicio*

	Niveles	f	%
Calidad del servicio	Bajo	17	17.7
	Medio	30	31.3
	Alto	49	51
Tangibilidad	Bajo	15	15.6
	Medio	25	26
	Alto	56	58.3
Fiabilidad o confiabilidad	Bajo	17	17.7
	Medio	23	24
	Alto	56	58.3
Capacidad de respuesta o responsabilidad	Bajo	17	17.7
	Medio	26	27.1
	Alto	53	55.2
Seguridad	Bajo	6	6.3
	Medio	18	18.8
	Alto	72	75
Empatía	Bajo	8	8.3
	Medio	22	22.9
	Alto	66	68.8

En la tabla 3, se puede apreciar que el 51% de los encuestados observa la calidad del servicio como alto, en tanto que el 31.3% la observa como medio y que solo el 17.7% la descubre como bajo. En cuanto a la extensión tangibilidad, el 58.3% de los encuestados la percibe como alto, mientras que el 26% la percibe como medio y solo el 15.6% la percibe como bajo. En cuanto a la dimensión fiabilidad o confiabilidad, el 58.3% de los encuestados la percibe como alto, en tanto que el 24% la percibe como medio y solo el 17.7% la percibe como bajo. Sobre la dimensión capacidad de respuesta, el 55.2% de los encuestados la percibe como alto, en tanto que el 27.1% la percibe como medio y solo el 17.7% la percibe como bajo. Sobre la dimensión seguridad, el 75% la percibe como alto, mientras que 18.8% la percibe como medio y solo el 6.3% la observa como bajo. Sobre la extensión empatía, el 68.8% de los encuestados la percibe como alto, en tanto que 22.9% la percibe como medio y solo el 8.3% la percibe como bajo.

4.2. Estadística inferencial

Correlacion entre la educación híbrida y calidad del servicio

Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la educación híbrida y calidad del servicio desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022.

Tabla 4

Coefficiente de correlación entre educación híbrida y calidad del servicio

		Educación híbrida	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Educación híbrida	1,000	,696**
		.	,000
		96	96
	Calidad del servicio	,696**	1,000
		,000	.
		96	96

Según el coeficiente Rho de Spearman (0,696) y el valor p calculado de $< 0,05$, existe una relación significativa, positiva y moderadamente intensa entre la educación híbrida y la calidad del servicio, como se indica en el cuadro 4. El resultado obtenido permite afirmar que existe una relación significativa entre las variables de estudio, comprobando así la hipótesis general, es decir, que a un mayor nivel de educación híbrida le corresponde un mayor nivel de calidad del servicio y viceversa, demostrando así que la educación híbrida tiene un impacto directo en la calidad del servicio, por lo que se debe dar a esta estrategia de enseñanza la importancia que merece en estos tiempos de pandemia.

Correlación entre la educación híbrida y tangibilidad

Objetivo específico 1: Establecer la relación que existe entre la educación híbrida y la tangibilidad desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022.

Tabla 5

Coefficiente de correlación entre educación híbrida y tangibilidad

		Educación híbrida	Tangibilidad
Rho de Spearman	Educación híbrida	1,000	,708**
		.	,000
		96	96
	Tangibilidad	,708**	1,000
		,000	.
		96	96

Según el coeficiente Rho de Spearman (.708) y el valor p calculado de < 0.05 , existe una relación significativa, positiva y de alta intensidad entre la educación híbrida y la dimensión de tangibilidad de la calidad del servicio, como se muestra en la Tabla 5. El resultado obtenido permite afirmar que existe una relación directa y significativa entre la variable educación híbrida y la dimensión de tangibilidad, comprobando así la primera hipótesis específica, es decir, que a un mayor nivel de educación híbrida corresponde un mayor nivel de tangibilidad y viceversa, y demostrando que la educación híbrida tiene una influencia directa sobre la tangibilidad.

Correlacion entre la educación híbrida y fiabilidad o confiabilidad

Objetivo específico 2: Detallar la relación que existe entre la educación híbrida y la fiabilidad o confiabilidad desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022.

Tabla 6

Coefficiente de correlación entre educación híbrida y fiabilidad o confiabilidad

		Educación híbrida	Fiabilidad o confiabilidad
Rho de Spearman	Educación híbrida	1,000	,769**
		.	,000
		96	96
	Fiabilidad o confiabilidad	,769**	1,000
		,000	.
		96	96

De acuerdo con el coeficiente Rho de Spearman (.769) y el valor p calculado de < 0.05, existe una asociación significativa, positiva y de alta intensidad entre la educación híbrida y la dimensión de fiabilidad o confianza de la calidad del servicio, como se muestra en la Tabla 6. El resultado obtenido permite afirmar que existe una relación directa y significativa entre la variable educación híbrida y la dimensión fiabilidad o confiabilidad, comprobando así la segunda hipótesis específica, es decir, que a un mayor nivel de educación híbrida corresponde un mayor nivel de fiabilidad o confiabilidad y viceversa, demostrando así que la educación híbrida influye directamente en la fiabilidad o confiabilidad.

Correlación entre la educación híbrida y capacidad de respuesta

Objetivo específico 3: Estudiar la relación que existe entre la educación híbrida y la capacidad de respuesta desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022.

Tabla 7

Coefficiente de correlación entre educación híbrida y capacidad de respuesta

		Educación híbrida	Capacidad de respuesta
Rho de	Educación	1,000	,700**
Spearman	híbrida	.	,000
		96	96
	Capacidad de	,700**	1,000
	respuesta	,000	.
		96	96

Según el coeficiente Rho de Spearman (.700) y el valor p calculado de $< 0,05$, se puede concluir que existe un vínculo significativo y positivo de alta intensidad entre la educación híbrida y el componente de receptividad de la calidad del servicio. El resultado permite afirmar que existe una relación directa y significativa entre la variable educación híbrida y la dimensión de la capacidad de respuesta, lo que demuestra la tercera hipótesis específica, a saber, que a un mayor nivel de educación híbrida corresponde un mayor nivel de capacidad de respuesta y viceversa, y demuestra que la educación híbrida tiene un efecto directo sobre la capacidad de respuesta.

Correlación entre la educación híbrida y Seguridad

Objetivo específico 4: Comparar la relación que existe entre la educación híbrida y la seguridad desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022.

Tabla 8

Coefficiente de correlación entre educación híbrida y seguridad

		Educación híbrida	Seguridad
Rho de Spearman	Educación híbrida	1,000	,596**
		.	,000
		96	96
	Seguridad	,596**	1,000
		,000	.
	96	96	

Según el coeficiente Rho de Spearman (.596) y el valor p calculado de $< 0,05$, existe un vínculo significativo, positivo y moderadamente intenso entre la educación híbrida y el componente de seguridad de la calidad del servicio, como se muestra en la Tabla 8. El resultado permite afirmar que existe una relación directa y significativa entre la variable educación híbrida y la dimensión de seguridad, con lo que se comprueba la cuarta hipótesis específica, es decir, que a un mayor nivel de educación híbrida corresponde un mayor nivel de seguridad y viceversa, y se demuestra que la educación híbrida tiene un efecto directo sobre la seguridad.

Correlación entre la educación híbrida y empatía

Objetivo específico 5: Identificar la relación que existe entre la educación híbrida y la empatía desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022.

Tabla 9

Coefficiente de correlación entre educación híbrida y Empatía

		Educación híbrida	Empatía
Rho de Spearman	Educación híbrida	1,000	,689**
		.	,000
		96	96
	Seguridad	,689**	1,000
		,000	.
		96	96

Según el coeficiente Rho de Spearman (0,689) y el valor p calculado de $< 0,05$, existe un vínculo significativo y positivo de intensidad moderada entre la educación híbrida y el componente de empatía de la calidad del servicio, como se muestra en la Tabla 9. El resultado nos permite afirmar que existe una relación directa y significativa entre la variable educación híbrida y la dimensión de empatía, comprobando así la quinta hipótesis específica, a saber, que un mayor nivel de educación híbrida se corresponde con un mayor nivel de empatía y viceversa, y demostrando que la educación híbrida tiene un impacto directo en la empatía.

V. DISCUSIÓN

La actual investigación asumió como objetivo principal determinar la relación que existe entre la educación híbrida y la calidad del servicio, para este propósito se tomó en cuenta varios estudios previos (antecedentes internacionales y nacionales), debido a que las consecuencias de la enfermedad del COVID-19 se dio a nivel mundial y los cambios que este ocasiono fueron de alto impacto dentro del ámbito educativo. Estos cambios transformaron la forma del asunto de enseñanza-aprendizaje, cambiaron la forma de enseñar de los docentes quienes tuvieron que adiestrar su dominio de herramientas tecnológicas y establecer medios de comunicación (redes sociales, correo electrónico, plataformas virtuales y videoconferencias). Se dio paso a una educación remota, a distancia y se aplicó la propuesta de una educación híbrida que combina el trabajo síncrono con el asíncrono.

Desde esta perspectiva se planteó el objetivo general: determinar la relación que existe entre la educación híbrida y calidad del servicio desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022; para la comprobación de la hipótesis se hizo uso de la prueba estadística de Rho de Spearman con la cual se obtuvieron 2 valores el primero que fue de 0.000 con el cual se demuestra la existencia de una relación entre la educación híbrida y la calidad del servicio, el segundo valor obtenido fue de 0.696, con lo cual se determina el nivel de relación, siendo este directa y de intensidad moderada; los resultados significan que esta nueva etapa que se vive a efecto de la enfermedad del COVID-19, el sistema educativo ha sufrido una variación del modelo que tuvo en funcionamiento durante muchos años, que fue la educación presencial; pero con la incorporación de la tecnología la propuesta de la educación híbrida tiene ventajas como desventajas ante la propuesta presencial; pero estas desventajas se ven reducidas ante la ocupada vida cotidiana a la que se están acostumbrando los estudiantes. Por esta razón brindar un servicio educativo de calidad ahora involucra brindar una educación síncrona y asíncrona de calidad (educación híbrida) por esa razón que se demuestra la relación entre ambas variables.

Estos resultados son similares a los conseguidos por Arroyo (2021) quien adelantó una investigación en el cual buscaba demostrar la relación existente

entre el diseño Blended Learning (educación híbrida) y el proceso de enseñanza-aprendizaje; pudo demostrar la relación a través de la aplicación de la prueba estadística de Rho de Spearman y obtuvo el valor de 0.000 con lo cual demostró que la variable Blended Learning (educación híbrida) se relaciona con el proceso de enseñanza-aprendizaje; también consiguió el valor de 0.505 con lo cual demuestra que la relación es directa y de intensidad moderada. Los resultados muestran el importante rol que cumplen las herramientas tecnológicas en el ámbito educativo, como hace muchos años lo describió George Siemens y su teoría conectivista, en la cual menciona que habrá cambios significativos en el ámbito educativo y serán a consecuencia de las tecnologías.

Por su parte Arenas (2021) desarrollo una investigación sobre educación híbrida y la satisfacción académica; la cual pudo demostrar a través del aplicar de la prueba estadística de Chi cuadrado y el logaritmo de la verosimilitud con lo cual obtuvo el valor de χ^2 de 50.742 así como obtuvo el valor de 0.000, con lo cual pudo refutar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alterna en la cual señala el enlace entre la educación híbrida y la satisfacción de los estudiantes. Estos resultados muestran que al inicio para los estudiantes y profesores fue difícil adaptarse a la educación híbrida, porque no tenían mucho dominio de las herramientas tecnológicas, pero el proceso de capacitación, acompañamiento pedagógico y el trabajo entre pares fortaleció las habilidades de los profesores y estudiantes y poco a poco comenzaron a descubrir las bondades y ventajas que posee la educación híbrida y que a pesar de que de alguna manera se volvió a la presencialidad aun se aplica la educación híbrida en esa institución.

También es importante mencionar el estudio desarrollado por Herrera (2019) en el cual quiso demostrar el enlace entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo; para lo cual utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman en la cual logró el valor de 0.000 con lo cual determino la existencia de un enlace entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo; pero también obtuvo el valor de 0.277 con lo cual determino que el enlace entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo es directa y de intensidad moderada. Se debe resaltar que dentro de su propuesta considera el trabajo del

docente vinculado al uso de la tecnología para el progreso de sus sesiones de clase.

En cuanto a los resultados de la variable educación híbrida se tuvo que el 40.6% de los profesores la consideran como medio, el 39.6% la considera como alto y el 19.8% la considera como bajo; del mismo modo las dimensiones de la variable educación híbrida muestran los siguientes resultados: la dimensión nuevas pedagogías, competencias y perfil docente muestra un alto porcentaje en la escala alto con un 46.9%, seguido del 42.7% en la escala medio y el 10.4% en la escala de bajo; sobre la dimensión equipamiento y conectividad el mayor porcentaje se encuentra en la escala de alto con un 37.5%, con el mismo porcentaje de 37.5% se ubica en la escala de medio y finalmente el 25% se encuentra en la escala de bajo. Estos resultados son análogos a los conseguidos por Arenas (2021) quien demostró que la educación híbrida se encuentra en la escala de eficiente obteniendo el 63.8%, seguido de la escala moderado con un 34.4% y el 1.8% en la escala ineficiente, esto debido a que inicialmente no contaban con toda la implementación de herramientas tecnológicas adecuadas y con el tiempo las fueron complementando, pero el proceso fue mejorando. El cambio acelerado de una educación presencial a una educación híbrida por efectos de la pandemia (COVID-19) desnudo muchas de las carencias tecnológicas que tienen muchas instituciones educativas, no solo del ámbito rural, sino también en el ámbito urbano. La I.E donde se desarrolló el estudio de César Arenas fue una de las pocas instituciones que poco a poco pudo implementar el sistema de trabajo híbrido, pero esto no solo dependió de los directivos de la institución educativa, sino también del compromiso que asumieron los docentes referidos al manejo de herramientas tecnológicas y la confianza que depositaron el padre de familia y los alumnos.

Sobre la variable calidad del servicio, también es importante resaltar sus resultados descriptivos, porque se logró el mayor porcentaje en la escala de alto con un 51%, se obtuvo el 31.3% en la escala de medio y el 17.7% en la escala de bajo; lo que significa que existe una buena calidad de servicio, estos resultados son análogos a los conseguidos por Arenas (2021) quien demostró que la satisfacción académica que tiene que ver con la calidad del servicio se encuentra

en la escala de alto con un 49.1%, seguido del 14.1% en la escala de medio y el 3.7% en la escala de eficiente; esto se interpreta que mientras se implementaba la educación híbrida dentro de la institución educativa, los estudiantes entendían que el proceso iba ser complicado pero que se estaban brindando las condiciones necesarias con el tiempo. También se debe mencionar que estos resultados son análogos a los logrados por Herrera (2019) quien demostró que la calidad de servicio educativo se encuentra tiene una tendencia de excelente (escala alta) con un 87.5%, seguido del 12.5% en la escala de regular. Todo esto demuestra que el servicio que brinda la institución en el ámbito académico satisface a los estudiantes. Estos resultados se validan con la teoría establecida, en la cual muchos de los docentes tuvieron que en poco tiempo tener el conocimiento y dominio de las diferentes herramientas tecnológicas aplicadas al campo de la educación, el proceso no fue inmediato, pero fueron perfeccionado esa competencia y pudieron desarrollar su trabajo sin mayores dificultades; ellos entendían que esto sería progresivo pero se adaptaron y mejoraron significativamente la calidad de servicio de la institución en mención.

También sobre la calidad del servicio educativo se debe mencionar el estudio ejecutado por Sánchez (2018) quien determino que la calidad del servicio educativo es de tendencia regular; muchos de estos resultados se deben a aspectos de infraestructura como el insuficiente servicio de la biblioteca, no se cuentan con computadoras, no se cuentan con servicios higiénicos en buen estado y debidamente limpiados y otros que el estudiante percibe como malos.

En relación a las dimensiones de la variable calidad de servicio se tuvo en la dimensión tangibilidad el mayor valor en la escala alto con un 58.3%, se tiene que el 26% se sitúa en la escala de medio y el 15.6% se encuentra en la escala de bajo; estos resultados son similares a los conseguidos por Huamán (2018) quien realizó un estudio sobre la calidad de servicio educativo y dividiéndolo en dimensiones, en cual obtuvo que el 38% de los docentes la consideran como alto; los docentes consideran que para el trabajo dentro de la institución educativa se cuenta con los medios y materiales para poder realizar una adecuado trabajo.

En relación a la dimensión fiabilidad, este muestra su valor más alto en la escala alto con un 58.3%, el 24% lo considera como medio y el 17.7% lo considera como bajo; esto significa que hay un elevado nivel de confianza en el trabajo que

desarrolla la institución educativa, la institución educativa que ya tiene muchos años ofreciendo el servicio educativo cuenta con la credibilidad necesaria en la sociedad y tiene un posicionamiento en las preferencias de la sociedad; estos resultados no son análogos a los logrados por Huamán (2021) quien estableció que la fiabilidad de la calidad de servicio se encuentra a un nivel regular, debido a que se perdió un poco la confianza en el trabajo que desarrollan los directivos y los profesores; no se encuentran debidamente capacitados, tiene dificultades para manejar algunas herramientas tecnológicas.

Sobre la dimensión capacidad de respuesta, se tiene que el mayor porcentaje se encuentra en la escala de alto con un 55.2%, mientras que el 27.1% la considera como medio y el 17.7 la considera como bajo; esto significa que la Institución Educativa ofrece respuestas inmediatas ante problemáticas que se presenten o toman decisiones inmediatas, el contar con un plan de contingencia ante posibles problemáticas es un plus para la I.E. Estos resultados son diferentes a los obtenidos por Huamán (2021) quien demostró que se tiene una regular percepción sobre capacidad de respuesta con un 48%, lo que significa que dentro de la institución educativa donde realizó el estudio no solucionan los problemas con facilidad, siempre se generan conflictos que cuesta resolverlos, la actitud de los profesores y de muchos estudiantes no es la adecuada, no son tolerantes y cuando toman decisiones suelen equivocarse.

Sobre la dimensión seguridad se tiene que el mayor porcentaje se concentra en la escala alto con un 75%, mientras que el 18.8% considera que es medio y el 6.3% considera que es bajo; entre estos resultados se ubica el valor más alto dentro de todas las dimensiones de la variable calidad de servicio; esto se debe a que la Institución Educativa brinda mucha seguridad tanto a los estudiantes como a los trabajadores (docentes y personal administrativo), pero estos resultados son contrarios a los conseguidos por Huamán (2021) quien manifestó que la seguridad dentro de la institución educativa donde realizó el estudio es regular, debido a que se tiene muchas dificultades para velar por el cuidado y protección de la integridad de los trabajadores y estudiantes. A esto se debe de sumar también que si se habla de seguridad se refiere a la bioseguridad (para frenar los contagios del COVID-19), las instituciones educativas deben de ofrecer

las garantías y seguridad necesaria para que los alumnos logren desplegar su proceso de aprendizaje en tiempos de pandemia.

Sobre la dimensión empatía, este muestra una inclinación a la escala alto con un 68.8%, mientras que el 22.9% la considera como medio y el 8.3% la considera como bajo; con lo cual se demuestra que existe mucha empatía entre los integrantes de la comunidad educativa (alumnos, docentes, trabajadores, padres de familia y la sociedad) se desarrollan eventos con la intención de interactuar y fortalecer las relaciones entre docentes y con los estudiantes; pero estos resultados son diferentes a los obtenidos por Huamán (2021) en el cual en la dimensión empatía muestra el mayor porcentaje en la escala regular, lo que demuestra que los integrantes de esa comunidad educativa no entienden muchas de las circunstancias que viven cada uno de ellos. No se practican los valores de la tolerancia, el respeto, la comprensión que ayudarían a fortalecer la relación dentro de la I.E.

Los cambios que se generaron dentro del sistema educativo por efectos de la pandemia, han abierto las posibilidades de brindar otras formas de educación, como es la modalidad de la educación híbrida, la cual combina la educación presencial con la educación a distancia; generando un punto medio entre ellos. Pero el proceso de implementación de la educación híbrida depende del compromiso que asumen los actores educativos (docentes y estudiantes) y de la implementación de una variedad de medios y herramientas tecnológicas; por lo cual se debe de contar con la infraestructura tecnológica necesaria, tener a los docentes debidamente preparados no solo con el dominio y manejo de herramientas, sino que puedan encontrar mediante los medios tecnológicos la posibilidad de interactuar de forma más cerca con los estudiantes.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

De acorde al objetivo general planteado se determinó la existencia de una relación entre la educación híbrida y la calidad del servicio según la percepción de los docentes, se demostró que la educación híbrida se relaciona de forma probabilística y significativamente mediante el (p -valor < 0.05), la cual es positiva y moderada ($Rho = 0.696$) con la calidad del servicio desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022; con lo cual la hipótesis general fue demostrada.

Segunda:

De acuerdo al primer objetivo específico planteado se determinó la existencia de una relación entre la educación híbrida y la tangibilidad según la percepción de los docentes, se demostró que la educación híbrida se relaciona de forma probabilística y significativamente mediante el (p -valor < 0.05), la cual es positiva y alta ($Rho = 0.708$) con la tangibilidad desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022; con lo cual la hipótesis general fue demostrada.

Tercera:

De acuerdo al segundo objetivo específico planteado se determinó la existencia de una relación entre la educación híbrida y la fiabilidad o confiabilidad según la percepción de los docentes, se demostró que la educación híbrida se relaciona de forma probabilística y significativamente mediante el (p -valor < 0.05), la cual es positiva y alta ($Rho = 0.769$) con la fiabilidad o confiabilidad desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022; con lo cual la hipótesis general fue demostrada.

Cuarta:

De acuerdo al tercer objetivo específico planteado se determinó la existencia de una relación entre la educación híbrida y la capacidad de respuesta o responsabilidad según la percepción de los docentes, se demostró que la educación híbrida se relaciona de forma probabilística y significativamente mediante el (p -valor < 0.05), la cual es positiva y alta ($Rho = 0.700$) con la capacidad de respuesta o responsabilidad desde la perspectiva docente en

instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022; con lo cual la hipótesis general fue demostrada.

Quinta:

De acuerdo al cuarto objetivo específico planteado se determinó la existencia de una relación entre la educación híbrida y la seguridad según la percepción de los docentes, se demostró que la educación híbrida se relaciona de forma probabilística y significativamente mediante el (p -valor < 0.05), la cual es positiva y moderada ($Rho = 0.596$) con la seguridad desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022; con lo cual la hipótesis general fue demostrada.

Sexta:

De acuerdo al quinto objetivo específico planteado se determinó la existencia de una relación entre la educación híbrida y la empatía según la percepción de los docentes, se demostró que la educación híbrida se relaciona de forma probabilística y significativamente mediante el (p -valor < 0.05), la cual es positiva y moderada ($Rho = 0.596$) con la empatía desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022; con lo cual la hipótesis general fue demostrada.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

A las autoridades de la institución educativa, deben de elaborar un plan de capacitación anual, en el cual se planifiquen capacitaciones sobre el uso de herramientas tecnológicas aplicadas al campo de la educación, también se debe planificar capacitaciones para estudiantes debido a que muchos de ellos no tienen manejo de algunas herramientas tecnológicas.

Segunda:

A las autoridades, seguir implementando la infraestructura tecnológica en la institución, debido a que este es el soporte de la educación híbrida, debe de habilitar aulas con todos los implementos tecnológicos y normas estrictas de bioseguridad para seguir con la educación híbrida.

Tercera:

A los profesores de la institución educativa deben planificar con anticipación sus sesiones de aprendizaje síncronas y asíncronas y elaborar o adaptar material que les permita desarrollar un adecuado trabajo dentro de la propuesta de la educación híbrida y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Cuarta:

A las autoridades, deben de contar con un plan anual para poder lidiar contra problemas de conectividad que se puedan presentar debido a que muchas veces esta conectividad es inestable, también deben implementar el área de soporte tecnológico para brindar la asesoría tanto a docentes como estudiantes, que les permitan aclarar sus dudas o les soluciones problemas tecnológicos.

Quinta:

A las autoridades de la institución educativa, deben desarrollar investigaciones más profundas sobre el tema de educación híbrida, que permitan determinar si el trabajo que se desarrolla dentro de esta nueva propuesta educativa satisface o no las expectativas de los estudiantes y permite alcanzar los logros de aprendizaje.

Sexta:

A las autoridades deben de implementar sistemas de bioseguridad y seguridad tecnológica que proteja todo proceso que desarrollen tanto los estudiantes como los docentes y se preserve o se proteja su información personal.

REFERENCIAS

- Acuña, M. (2021). *Educación híbrida: transformando la educación tradicional*.
<https://www.evirtualplus.com/educacion-hibrida/>.
- Alvarez, R. G. (2015). *EVALUATION OF PERCEIVED SERVICE QUALITY IN BANKS USING THE SERVQUAL SCALE*. *unimilitar*, 25 (1), pp. 113 - 135.
- Arenas Charri, C. (2021). *Educación híbrida y satisfacción académica en estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Santa Lucía, Tarma. Junín, 2021*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78963/Arenas_CC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, O. E., Brechner, M., Alfaro, M. P., & Vásquez, M. (2020). *De la educación a distancia a la híbrida: 4 elementos clave para hacerla realidad*. *Banco Interamericano de Desarrollo*, 21.
- Arroyo L. (2021) *Diseño blended learning y el proceso de enseñanza aprendizaje del curso fundamentos de investigación en el instituto CAPECO, correspondiente al semestre académico 2018-II*. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima.
- Berrocal de Luna, E., & Megías Ruiz, S. (2015). *Indicadores de calidad para la evaluación de plataformas virtuales*. *Revista Internacional de Aprendizaje y Cibersociedad*, 19(2)., https://www.researchgate.net/publication/286923337_Indicadores_de_calidad_para_la_evaluacion_de_plataformas_virtuales.
- CEPAL, N. u. (2020). *La CEPAL y la UNESCO publican documento que analiza los desafíos para la educación que ha traído la pandemia en América Latina y el Caribe*. Nueva York.
- Clayton Christensen, I. (2017). *“What is Blended Learning?”*. Obtenido de <https://www>.
- Cleveland, M., & Wilton, D. (2018). *Guide to Blended Learning*. Canada: COMMONWEALTH OF LEARNING.
- Delgado, R. E. (2021). *Calidad del servicio educativo en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76706/Delga>

do_RE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Deloya, J. (2021). *Adiós a la escuela como la conocemos, viene la enseñanza híbrida*. *Aliat Universidades*, <https://www.dineroenimagen.com/blogs/aliat-universidades/adios-la-escuela-como-la-conocemos-viene-la-ensenanza-hibrida/132146>.

Deyvi, C. (21 de Noviembre de 2021). *Hacia un modelo educativo híbrido*. *El Peruano*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/133148-hacia-un-modelo-educativo-hibrido>

e.linder, k. (2017). *Fundamentos de la enseñanza y el aprendizaje híbridos*. Australia: Nuevas direcciones para la enseñanza y el aprendizaje.

editorial, E. (2022). Investigación causal. *Lifeder*, Recuperado de <https://www.lifeder.com/investigacion-causal/>.

Fernández, C. M. (2018). *La calidad del servicio educativo resultados preliminares en la Universidad Fidélitas*. *Praxis*, 155-170.

Firdaus, I., Farijin, & Surarso, B. (2020). *Application of Fuzzy Servqual Method to Measure User Satisfaction of Mooc Service Quality*, <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202020214007>.

Galvis Panqueva, A. H. (2019). *Direccionamiento estratégico de la modalidad híbrida en educación superior: Conceptos, métodos y casos para apoyar toma de decisiones*. Bogotá: Uniandes.

Galvis, P. Á. (2018). *Oportunidades y retos de la modalidad híbrida en educación superior. Tendencias en educación en y para la diversidad apoyada en las TIC*, (págs. 35-44).

García, C. C., Román, R. R., Aparicio, L. A., & Olivos, M. A. (2021). *De la educación a distancia en pandemia al modelo híbrido en pospandemia*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 96.

Gómez, J. V. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. *Revista Alergia México*, Revista Alergia México.

Gonzales, A. O. (2011). *¿Cómo aprender y enseñar investigación científica?*. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional, <https://es.scribd.com/document/345132968/Como-aprender-y-ensenarinvestigacion-cientifica-Varios-pdf>.

- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación 6ta edición*. Santa Fé, México: Mc Graw Hill Education., <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>.
- Herrera, C. O. (2019). *Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Enrique Milla Ochoa, Los Olivos, 2019*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35523/Herrera_CO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hofmann, J. (2018). *Blended Learning*. Estados Unidos: Association For Talent Development.
- Huamán, O. G. (2018). *RELACIÓN ENTRE GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE SECUNDARIA DEL CERCADO DE ICA, 2017*. Obtenido de http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/1777/T036_41059439.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- INQUILLA, M. J., CALSINA, P. W., & VELAZCO, R. B. (2017). *LA CALIDAD EDUCATIVA Y ADMINISTRATIVA VISTA DESDE DENTRO: CASO UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO –PERÚ 2017*. *COMUNICACIÓN V.8, N.1*, 11.
- Khan, A. G., Lima, R. P., & Mahmud, M. S. (2018). *Comprensión de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la banca móvil en Bangladesh: uso de un modelo de ecuación estructural*. *Global Business Review*, 22 (1), 85–100.
- KHANDURI, S. (2021). *Service Quality Analysis of Banks in Rajasthan Post Financial Inclusion Program*. *WSEAS TRANSACTIONS on BUSINESS and ECONOMICS*, (18), 40.
- MINEDU. (2017). *innovacioneducativa.upc.edu.pe*. Obtenido de <https://innovacioneducativa.upc.edu.pe/wp-content/uploads/2020/03/Competencia-Digital-Docente.pdf>
- MINEDU. (2021). *¿La educación híbrida vino para quedarse? EduCOAR. Tercera edición 2021(4)*, 22.
- Moran, J. (2015). *Ensino Híbrido: personalização e tecnologia na educação*. L.

Bacich, A. T. Neto, F. M. Trevisani, 244.

- Neill, D., & Cortez, L. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Ecuador: Machala
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y->
Ñaupas, H. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa - Cualitativa y redacción de la tesis 5ta Edición*. Bogotá: DGP Editores SAS
[https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-](https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-lainv-)
lainv-.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2006). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, 49(Fall), 41—50.
- Park, S.-J., Yi, Y., & Lee, Y. R. (2021). *Heterogeneous dimensions of SERVQUAL*. *Total Quality Management & Business Excellence*, Volume 32.
- Pino, r. (2018). *Metodología de la investigación elaboración de diseños para contrastar hipótesis*. Lima: Editorail San Marcos segunda edición.
- Rama, C. (2021). *La nueva educación híbrida*. Mexico: En Cuadernos de Universidades.
- Ramos, M. Y. (2022). *El coaching educativo y la calidad del servicio educativo en los “Planteles de aplicación de una universidad pública” Lurigancho, 2021*.
Obtenido de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82031/Ramos_MYDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ríos, S. Y. (2021). *La enseñanza post pandemia: retos y tendencias de la educación híbrida*. *Revista Plus Economía*, 9(2), 107-112
<http://pluseconomia.unachi.ac.pa/index.php/pluseconomia/article/view/504>
- Sánchez, D. E. (2018). *El servicio educativo, la percepción de la calidad y el nivel de satisfacción en los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el período 2017*. *Repositorio UNE*,
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2009>.
- Sánchez-Gómez, M., Rodrigues, A. I., & Costa, A. P. (2018). *Desde los métodos cuantitativos hacia los modelos mixtos: tendencia actual de investigación*

- en ciencias sociales. Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 28.
- Semanate-Quiñonez, H., Upegui-Valencia, A., & Upequi-Valencia, M. (2021). *Blended learning, avances y tendencias en la educación superior: una aproximación a la literatura. Informador Técnico* 86(1), 46 - 68.
- Shi, Z., & Shang, H. (2020). *A review on quality of service and servqual model. International Conference on Human-Computer Interaction.*
- Soares, R. G., Coelho, C. P., Piffero, E. d., & Copetti, J. (2021). *Enseñanza híbrida en escuelas de educación básica: percepciones y perspectivas de. Revista Paradigma*, 455 - 475.
- Solís., L. D. (07 de Julio de 2020). *Confiabilidad y validez en la investigación cuantitativa.* Obtenido de <https://investigaliacr.com/>: <https://investigaliacr.com/investigacion/confiabilidad-de-instrumentos-y-validez-de-resultados-en-la-investigacion-cuantitativa/#:~:text=En%20la%20investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%2C%20la,casos%20y%20momentos%20de%20aplicaci%C3%B3n>.
- Turpo, J. C. (2017). *Estudio de los vínculos entre cultura organizacional y calidad de los servicios educativos en la imagen institucional de una universidad privada confesional. Apuntes Universitarios*, 7(1), 97-116.
- UNESCO. (28 de Septiembre de 2021). www.iesalc.unesco.org. Obtenido de <https://www.iesalc.unesco.org/2021/09/28/la-transicion-a-la-educacion-hibrida-se-traducira-en-mayor-calidad-de-la-interaccion-docente-estudiante-francesc-pedro/>
- Workers, D. (2021). *La educación híbrida no es Frankenstein.* La universidad del internet, www.edix.com/es/instituto/.
- Yoon, Y., & Cheon, K. (2020). *A Qualitative Review of Cruise Service Quality. Case Studies from Asia. Sustainability*, 12(19), 8073.
- Zouari, G., & abdelhedi, m. (2021). *Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. Journal of Innovation and Entrepreneurship*, (10), 1.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: Educación híbrida y calidad del servicio desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022.							
AUTOR: Sernaqué Fernández Julio Alejandro (ORCID: 0000-0001-7105-9737)							
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general	VARIABLES				
<p>¿Existe relación entre la educación híbrida y calidad del servicio desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Existe relación entre la educación híbrida y la tangibilidad desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022?</p> <p>¿Existe relación entre la educación híbrida y la fiabilidad o confiabilidad desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022</p> <p>¿Existe relación entre la educación híbrida y la capacidad de respuesta desde la perspectiva docente en instituciones educativas del</p>			Variable 1: EDUCACION HÍBRIDA				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Nuevas pedagogías, competencias y perfil docente	- Educación presencial - Educación remota - Desarrollo en competencias digitales	1-5	Likert 5 Siempre 4 Casi siempre 3 A veces 2 Casi nunca 1 Nunca	Alto 75 - 100 Medio 50 - 74 Bajo 20 - 49
			Equipamiento y conectividad	- Material digital - Infraestructura tecnológica - Conectividad a internet	6-10		
			Plataformas y contenidos	-Medios digitales -Entorno síncrono -Entorno asíncrono	11-15		
Datos y seguimiento de estudiantes	-Gestión de	16-20					
Determinar la relación que existe entre la educación híbrida y calidad del servicio desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022	Objetivos específicos:	Existe una relación directa y significativa entre la educación híbrida y calidad del servicio desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022.					
Establecer la relación que existe entre la educación híbrida y la tangibilidad desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022.	Establecer la relación que existe entre la educación híbrida y la tangibilidad desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022.	Hipótesis específicas: Existe una relación directa y significativa entre la educación híbrida y la tangibilidad desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022					
Detallar la relación que existe entre la educación híbrida y la fiabilidad o confiabilidad desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022.	Detallar la relación que existe entre la educación híbrida y la fiabilidad o confiabilidad desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022.	Existe una relación directa y significativa entre la educación híbrida y la fiabilidad o confiabilidad desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022,					
Estudiar la relación que existe entre la educación híbrida y la capacidad de respuesta desde la perspectiva docente en	Estudiar la relación que existe entre la educación híbrida y la capacidad de respuesta desde la perspectiva docente en	Existe una relación directa y significativa entre la educación híbrida y la capacidad de respuesta					

<p>distrito de San Sebastián, Cusco, 2022?</p> <p>¿Existe relación entre la educación híbrida y la seguridad desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022?</p> <p>¿Existe relación entre la educación híbrida y la empatía desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022?</p>	<p>instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022.</p> <p>Comparar la relación que existe entre la educación híbrida y la seguridad desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la educación híbrida y la empatía desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022</p>	<p>desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022,</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la educación híbrida y la seguridad desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022,</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la educación híbrida y la empatía desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022</p>		<p>contenidos digitales</p> <p>-plataformas digitales</p> <p>información en tiempo real</p>			
Variable 2: CALIDAD DEL SERVICIO							
	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos		
Tangibilidad	- Instalaciones - Equipamiento adecuado	1-4	Likert 5				
Fiabilidad o confiabilidad	-Confianza -Seguridad en el trato	5-8	Siempre				
Capacidad de respuesta	- Tiempo adecuado para los trámites - Responsabilidad	9-12	4 Casi siempre				
Seguridad	-Conocimiento -dominio	13-16	3 A veces				
Empatía	- Trato horizontal - Escucha Activa	17-20	2 Casi nunca 1 Nunca				

Tipo y diseño de investigación (sustentado)	Población y muestra (sustentado)	Técnicas e instrumentos	Estadística
<p>Tipo: Investigación Aplicada</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método: Hipotético - Deductivo</p> <p>Diseño: No Experimental / transversal</p>	<p>Población: Instituciones educativas del distrito de San Sebastián Cusco 96 docentes</p> <p>Muestra: Probabilístico aplicada al Personal administrativo y docente 96 docentes</p>	<p>Variable 1: Educación Híbrida</p> <p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario.</p> <p>Autor: Bach. Julio Alejandro Sernaqué Fernández. Año: 2022 Lugar: Cusco, San Sebastián. Preguntas: 20</p> <p>Variable 2: Calidad del Servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario.</p> <p>Autor: Bach. Julio Alejandro Sernaqué Fernández. Año: 2022 Lugar: Cusco, San Sebastián. Preguntas: 20</p>	<p>Descriptiva: Para el análisis de los datos recopilados se hace el uso de Microsoft Excel donde en esta hoja de cálculo se sistematiza y ordena los datos obtenidos, luego los datos se ingresaron en el aplicativo SPSS-25, en este aplicativo se procesa y se obtiene la información estadística para su respectivo análisis, luego de ello se procede analizar los gráficos y tablas estadísticas que procesa este aplicativo con el fin de sistematizar la información que será analizada e interpretada a cada variable en estudio.</p> <p>Inferencial: Con respecto al análisis estadístico inferencial, se utilizó la correlación de la prueba de Rho de Spearman, por tratarse de una muestra significativa de 96 docentes para luego obtener los datos porcentuales en cada variable y así determinar la prueba de hipótesis donde se demuestra el nivel de correlación que existe entre ambas variables. Finalmente luego del análisis de los resultados obtenidos se concluye y formula las recomendaciones pertinentes al presente trabajo de investigación.</p>

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

Matriz de opracionalización de la variable 1- Educación Híbrida.

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
Nuevas pedagogías, competencias y perfil docente	- Educación presencial - Educación remota - Desarrollo en competencias digitales	1-5	Likert: - 5 Siempre	- Alto 75 - 100
Equipamiento y conectividad	- Material digital - Infraestructura tecnológica - Conectividad a internet	6-10	- 4 Casi siempre - 3 A veces - 2 Casi nunca	- Medio 50 - 74
Plataformas y contenidos	- Medios digitales - Entorno síncrono - Entorno asíncrono	11-15	- 1 Nunca	- Bajo 20 - 49
Datos y seguimiento de estudiantes	- Gestión de contenidos digitales - Plataformas digitales - Información en tiempo real	16 - 20		

Matriz de operacionalización de la variable 2- Calidad del Servicio.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Tangibilidad	- Instalaciones - Equipamiento adecuado	1-4	Likert: – 5 Siempre	- Alto
Fiabilidad o confiabilidad	-Confianza -Seguridad en el trato	5- 8	– 4 Casi siempre – 3 A veces – 2 Casi nunca	75- 100 - Medio
Capacidad de respuesta	- Tiempo adecuado para los trámites -Responsabilidad	9-12	– 1 Nunca	50- 74 - Bajo
Seguridad	-Conocimiento -dominio	13-16		20 - 49
Empatía	- Trato horizontal - Escucha Activa	17-20		

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO: EDUCACIÓN HÍBRIDA

Apreciado(a) Docente: Brindándole un previo un cordial saludo me dirijo a usted para solicitarle su colaboración real y sincera en el llenado del siguiente cuestionario con la finalidad de recolectar información relevante para el trabajo de investigación titulado: **“Educación híbrida y calidad del servicio desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022.”**

Instrucciones: Consta de 20 ítems, este cuestionario es completamente anónimo siendo considerado sus respuestas de forma confidencial para el tratamiento y análisis final, se le agradece por la información que usted nos suministre.

Marque con un aspa (X) la alternativa que considere más conveniente en base a la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N	CS	AV	CS	S

VARIABLE 1: EDUCACIÓN HÍBRIDA		VALORACION				
Nº	ÍTEMS	N	CS	AV	CS	S
D1: Nuevas pedagogías, competencias y perfil docente.						
1	En tu práctica pedagógica para fortalecer los aprendizajes de los estudiantes consideras que es necesario la educación presencial.					
2	Como parte del desarrollo de sus sesiones de aprendizaje, utiliza aula invertida (entregar material y reforzar en el aula).					
3	Empleas en tu que hacer pedagógico las competencias digitales para el trabajo remoto.					
4	Como docente recibo capacitación en desarrollo de competencias digitales para fortalecer mi práctica pedagógica.					
5	En sus sesiones de clase hace uso adecuado de los diversos recursos virtuales en los procesos pedagógicos.					
D2: Equipamiento y conectividad		N	CS	AV	CS	S
6	Los diversos materiales digitales que emplea en sus sesiones de clase son elaborados de acuerdo a su contexto.					
7	Durante el dictado de clases utiliza las herramientas tecnológicas: PowerPoint, Canva, Padlet, etc. De manera interactiva para reforzar de esta manera los aprendizajes de sus estudiantes.					

8	Como parte de su actividad docente considera usted el uso de equipos y recursos tecnológicos para las clases virtuales de tal forma le permita interactuar con sus estudiantes.					
9	Con respecto a la conectividad del servicio de internet, considera que debe ser estable en sus sesiones de clase.					
10	Considera que un buen servicio de internet en la institución educativa, le permite cumplir con todo lo planificado en el presente año académico.					
D3: Plataformas y contenidos		N	CS	AV	CS	S
11	Como parte de sus competencias digitales, usted ha generado reuniones como anfitrión en las siguientes plataformas virtuales (Zoom, Google Meet, Jitsi Meet).					
12	Durante sus clases síncronas (en tiempo real) hace uso de los recursos digitales para interactuar con sus estudiantes.					
13	Para mejorar el desempeño docente, recibir capacitación en el uso de aplicaciones de Google beneficia la planificación curricular.					
14	Para retroalimentar los aprendizajes de los estudiantes, desarrolla sesiones asíncronas (aprendizaje donde cada estudiante organiza su tiempo en casa) en variadas plataformas por ejemplo (Classroom, Milaulas).					
15	En sus sesiones de clase hace uso del material audiovisual para fortalecer el aprendizaje de los estudiantes.					
D4: Datos y seguimiento de estudiantes		N	CS	AV	CS	S
16	Con respecto al contenido digital considera que tiene que ser preciso y objetivo sobre el tema de estudio para lograr un mejor entendimiento de los estudiantes.					
17	Las clases remotas se complementan y aportan a las clases presenciales o semi presenciales en su institución educativa.					
18	Organiza su tiempo para subir materiales a su plataforma virtual sabiendo que el trabajo que realiza es de forma síncrona y asíncrona.					
19	Ha trabajado con aplicaciones colaborativas con sus estudiantes en tiempo real como son: Documentos y presentaciones de Google, que permiten complementar mi etapa presencial y a distancia.					
20	Ha ejecutado retroalimentación y comentarios en tiempo real a los trabajos de sus estudiantes durante las clases semi presenciales.					

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

Apreciado(a) Docente: Brindándole un previo un cordial saludo me dirijo a usted para solicitarle su colaboración real y sincera en el llenado del siguiente cuestionario con la finalidad de recolectar información relevante para el trabajo de investigación titulado: **“Educación híbrida y calidad del servicio desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022.”**

Instrucciones: El cuestionario consta de 20 ítems, es anónimo y por ende sus respuestas son confidenciales, se le agradece ser muy sincero. Marque con un aspa (X) la alternativa que considere más conveniente en base a la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N	CN	AV	CS	S

VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO		VALORACION				
N°	ÍTEMS	N	CS	AV	CS	S
D1: Tangibilidad						
1	Todos los ambientes de la institución educativa están limpios.					
2	La institución educativa cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para la ejecución de la labor educativa.					
3	El mobiliario que se brinda en la institución educativa se encuentra en constante mantenimiento.					
4	Existe ventilación adecuada en los salones de clase.					
D2: Fiabilidad o confiabilidad		N	CS	AV	CS	S
5	Se brinda la información necesaria al padre y estudiante, en el momento en que lo solicitan para dar las soluciones pertinentes.					
6	Cuando se tiene un problema, el personal administrativo y docente muestran un sincero interés en solucionarlo.					
7	Considera que se realiza un trabajo eficaz tanto en el aula como en cada equipo de trabajo.					
8	Se cumple los tiempos estipulados para dar respuesta a una inquietud del padre de familia.					

D3: Capacidad de respuesta		N	CS	AV	CS	S
9	El tiempo de atención ante un documento solicitado por los usuarios de la institución educativa es el adecuado.					
10	Ante un problema suscitado dentro de la institución educativa, se brinda las recomendaciones oportunas.					
11	Se brinda respuestas a las quejas o reclamos presentados por los padres de familia y/o estudiantes.					
12	Los docentes y personal administrativo están siempre dispuestos a ayudar frente alguna situación imprevista.					
D4: Seguridad		N	CS	AV	CS	S
13	El personal de la institución educativa está capacitado para brindar soluciones oportunas.					
14	Cuando los usuarios tienen inquietudes o dudas sobre el trabajo educativo, se les brinda respuestas de manera oportuna.					
15	Considera que el usuario se siente seguro de la información brindada cuando lo solicita.					
16	El comportamiento de los docentes y personal administrativo inspira confianza.					
D5: Empatía		N	CS	AV	CS	S
17	El personal que labora en la institución educativa escucha atentamente y con amabilidad los requerimientos de los usuarios.					
18	Considera usted que el personal docente y administrativo brinda un trato personalizado a los usuarios de la institución educativa.					
19	Se brinda la atención oportuna a los requerimientos de los usuarios.					
20	Los docentes y personal administrativo tienen horarios de trabajo convenientes para los estudiantes.					

Anexo 4: Validaciones

Validación del Instrumento Cuestionario de Educación Híbrida.

Expertos	Evaluación
Dra. Vilma Cárdenas Arroyo	Aplicable
Mg. Ricardo Picchutito Bejar	Aplicable
Mg. Fredy Romero Cáceres	Aplicable

Validación del Instrumento Cuestionario de Calidad del servicio.

Expertos	Evaluación
Dra. Vilma Cárdenas Arroyo	Aplicable
Mg. Ricardo Picchutito Bejar	Aplicable
Mg. Fredy Romero Cáceres	Aplicable

Validación del Instrumento Cuestionario de Educación Híbrida



16	Con respecto al contenido digital considera que tiene que ser preciso y objetivo sobre el tema de estudio para lograr un mejor entendimiento de los estudiantes.	X		X		X	
17	Las clases remotas se complementan y aportan a las clases presenciales o semipresenciales en su institución educativa.	X		X		X	
18	Organiza su tiempo para subir materiales a su plataforma virtual sabiendo que el trabajo que realiza es de forma sincrónica y asíncrona.	X		X		X	
19	Ha trabajado con aplicaciones colaborativas con sus estudiantes en tiempo real como son: Documentos y presentaciones de Google.	X		X		X	
20	Ha ejecutado retroalimentación y comentarios en tiempo real a los trabajos de sus estudiantes durante las clases semi presenciales.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario es coherentemente suficiente y pertinente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg: Cárdenas Arroyo Vilma DNI: 23923929
 Especialidad del validador: Administración de la Educación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
 UGEL CURCO
 ..30..de..04..del 2022

Dra. Vilma Cárdenas Arroyo
 SUB DIRECTORA
 Firma del Experto Informante.

16	Con respecto al contenido digital considera que tiene que ser preciso y objetivo sobre el tema de estudio para lograr un mejor entendimiento de los estudiantes.	X		X		X	
17	Las clases remotas se complementan y aportan a las clases presenciales o semipresenciales en su institución educativa.	X		X		X	
18	Organiza su tiempo para subir materiales a su plataforma virtual sabiendo que el trabajo que realiza es de forma síncrona y asíncrona.	X		X		X	
19	Ha trabajado con aplicaciones colaborativas con sus estudiantes en tiempo real como son: Documentos y presentaciones de Google.	X		X		X	
20	Ha ejecutado retroalimentación y comentarios en tiempo real a los trabajos de sus estudiantes durante las clases semi presenciales.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario es relevante, suficiente y pertinente.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Romero Cáceres, Fredy DNI: 24 80 91 06

Especialidad del validador: Administración de la Educación

...30...de...04...del 2022

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

Firma del Experto Informante.

 
 DREC - ISEL CUSCO
 I.E. ESTAD. INDIANAYAMBA
 DIRECTOR
 Fredy Romero Cáceres

16	Con respecto al contenido digital considera que tiene que ser preciso y objetivo sobre el tema de estudio para lograr un mejor entendimiento de los estudiantes.	X		X		X	
17	Las clases remotas se complementan y aportan a las clases presenciales o semipresenciales en su institución educativa.	X		X		X	
18	Organiza su tiempo para subir materiales a su plataforma virtual sabiendo que el trabajo que realiza es de forma síncrona y asíncrona.	X		X		X	
19	Ha trabajado con aplicaciones colaborativas con sus estudiantes en tiempo real como son: Documentos y presentaciones de Google.	X		X		X	
20	Ha ejecutado retroalimentación y comentarios en tiempo real a los trabajos de sus estudiantes durante las clases semi presenciales.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ricardo Bejar Ricardo DNI: 04821322
 Especialidad del validador: Administrador de la educación

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 - ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION
 UGEL - CUSCO

 SUB DIRECTOR
 Firma del Experto Informante.
 DNI N° 04821322

 30 de 04 del 2022

Validación del Instrumento Cuestionario de Calidad del servicio.



20	Los docentes y personal administrativo tienen horarios de trabajo convenientes para los estudiantes.	x		x		x	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario es coherente, pertinente y pertinente.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Cárdenas Arroya Vilma DNI: 23923929

Especialidad del validador: Dici. Administración de la educación

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

30 de 04 del 2022
 DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION
 UGEL CUSCO

 Dra. Vilma Cárdenas Arroya
 SUB DIRECTORA
 Firma del Experto Informante.
 DNI = 23923929

20	Los docentes y personal administrativo tienen horarios de trabajo convenientes para los estudiantes.	X		X	X		
----	--	---	--	---	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario es coherente, suficiente y pertinente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Picchetti Bejar Ricardo DNI: 04821322

Especialidad del validador: Administración de la Educación

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

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

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

30 de 04 del 2022

 SUB DIRECTOR
 Firma del Experto Informante.

20	Los docentes y personal administrativo tienen horarios de trabajo convenientes para los estudiantes.	X		X	X		
----	--	---	--	---	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario es coherente, suficiente y pertinente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Romero Cáceres, Fredy DNI: 24809106

Especialidad del validador: Administración de la Educación

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

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

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

30 de 04 del 2022

Firma del Experto Informante.


 DREC - UGEL CUSCO
 I.E. RESOLICHA
 Prof. Fredy Romero Cáceres
 DIRECTOR

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CARDENAS ARROYO, VILMA DNI 23923929	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 22/05/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
CARDENAS ARROYO, VILMA DNI 23923929	MAGISTER EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 23/03/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
CARDENAS ARROYO, VILMA DNI 23923929	DOCTORA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 22/06/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
PICCHUTITO BEJAR, RICARDO DNI 04821322	BACHILLER EN EDUCACIoN PROGRAMA DE COMPLEMENTACIoN ACADEMICA MAGISTERIAL Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
PICCHUTITO BEJAR, RICARDO DNI 04821322	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 19/07/2004 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
PICCHUTITO BEJAR, RICARDO DNI 04821322	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 19/12/14 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ROMERO CACERES, FREDY DNI 24809106	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 03/08/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO <i>PERU</i>
ROMERO CACERES, FREDY DNI 24809106	TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN ESCOLAR CON LIDERAZGO PEDAGÓGICO Fecha de diploma: 18/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 10/07/2017 Fecha egreso: 12/02/2018	UNIVERSIDAD ANTONIO RUÍZ DE MONTOYA <i>PERU</i>
ROMERO CÁCERES, FREDY DNI 24809106	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 10/11/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/04/2011 Fecha egreso: 28/04/2013	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Anexo 5: Prueba de Normalidad

Prueba de normalidad de datos Kolmogorov-Smirnov.

	Kolgomorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Educación híbrida	,254	96	,000
Nuevas pedagogías, competencias y perfil docente	,298	96	,000
Equipamiento y conectividad	,243	96	,000
Plataformas y contenidos	,238	96	,000
Datos y seguimiento de estudiantes	,227	96	,000
Calidad del servicio	,319	96	,000
Tangibilidad	,361	96	,000
Fiabilidad o confiabilidad	,343	96	,000
Capacidad de respuesta o responsabilidad	,453	96	,000
Seguridad	,419	96	,000
Empatía	,319	96	,000

Prueba de confiabilidad

Variables	Grado de confiabilidad
Educación híbrida	0,945
Calidad del servicio	0,939

Anexo 6. Carta solicitud de permiso al director de la Institución Educativa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 13 de junio de 2022

Carta P. 0801-2022-UCV-EPG-SP

Mg.

Fredy Romero Cáceres
Director General
I.E. REVOLUCIONARIA SANTA ROSA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **SERNAQUE FERNANDEZ JULIO ALEJANDRO**; identificado(a) con DNI/CE N° 43822347 y código de matrícula N° 7002676287; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

Educación híbrida y calidad del servicio desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



INSTITUCIÓN EDUCATIVA MIXTA

"REVOLUCIONARIA SANTA ROSA" DE SAN SEBASTIAN - CUSCO

Con Estudio, Respeto y Responsabilidad Santarrosino

44 AÑOS AL SERVICIO DE LA EDUCACIÓN

CÓDIGO MODULAR: INICIAL:0551606 - PRIMARIA: 0486621 - SECUNDARIA: 0782680



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

EL DIRECTOR FREDY ROMERO CÁCERES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA REVOLUCIONARIA SANTA ROSA DEL DISTRITO DE SAN SEBASTIÁN DEL ÁMBITO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE CUSCO, UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CUSCO. EXPIDE LA SIGUIENTE:

AUTORIZACIÓN

Otorgado al bachiller Julio Alejandro Sernaque Fernández identificado con DNI N° 43822347, tesista de la universidad César Vallejo sede Lima Norte, aplicar los instrumentos de recojo de información a los estudiantes de la institución educativa Revolucionaria Santa Rosa del distrito de San Sebastián, Cusco. Correspondiente al trabajo de investigación titulada **"Educación híbrida y calidad del servicio desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022"**

Se expide la presente autorización, para que así conste a los efectos oportunos y para fines que estime conveniente.

San Sebastián, 25 de junio del 2022.



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN CUSCO
I.E. REVOLUCIONARIA SANTA ROSA
Fredy Romero Cáceres
DIRECTOR

Anexo 7. Evidencias











UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, OCHOA CARBAJO JESUS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Educación híbrida y calidad del servicio desde la perspectiva docente en instituciones educativas del distrito de San Sebastián, Cusco, 2022", cuyo autor es SERNAQUE FERNANDEZ JULIO ALEJANDRO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 17 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
OCHOA CARBAJO JESUS ALBERTO DNI: 21532250 ORCID 0000-0003-3329-8184	Firmado digitalmente por: JOCHOACAR10 el 18-08- 2022 19:32:33

Código documento Trilce: TRI - 0418408