



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Competencias digitales y calidad de servicio de los docentes en
una institución educativa Cusco, 2022

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

AUTOR:

Mendoza Mamani, Richar (orcid.org/0000-0002-6185-1277)

ASESOR:

Mg. Pardo Esquerre, Enrique Miguel (orcid.org/0000-0003-1820-4047)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad de Servicio

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 familia, por su apoyo, dedicación y perseverancia, para alcanzar mis metas, no importando los obstáculos que se presentan.

Agradecimiento

A Dios y a nuestra madre María, por brindarme una oportunidad cada día para seguir adelante.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos	27
IV.RESULTADOS	29
V. DISCUSIONES	45
VI.CONCLUSIONES	50
VII.RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	63
ANEXOS	71

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Baremación del Instrumento	25
Tabla 2 Prueba de confiabilidad	27
Tabla 3 Distribución de frecuencia de las variables	29
Tabla 4 Distribución de frecuencia de la dimensión tecnología educativa con la variable calidad de servicio.	30
Tabla 5 Distribución de frecuencia de la dimensión comunicativa con la variable calidad de servicio.	31
Tabla 6 Distribución de frecuencia de la dimensión información con la variable calidad de servicio.	32
Tabla 7 Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso profesional con la variable calidad de servicio de los docentes.	33
Tabla 8 Toma de decision	34
Tabla 9 Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	35
Tabla 10 Prueba correlación entre la variable competencias digitales y calidad de servicio.	36
Tabla 11 Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la dimensión y la variable	37
Tabla 12 Correlación entre la dimensión tecnológica educativa y Calidad de servicio	38
Tabla 13 Prueba de Kolmogorov-Smirnov	39
Tabla 14 Correlación entre la dimensión Comunicación y Calidad de servicio	40
Tabla 15 Prueba de Kolmogorov-Smirnov	41
Tabla 16 Correlación entre la dimensión Información y Calidad de servicio	42
Tabla 17 Prueba de Kolmogorov-Smirnov	43
Tabla 18 Correlación entre la dimensión Compromiso profesional y Calidad de servicio	44

Resumen

El desarrollo de la investigación se hizo bajo el objetivo principal determinar la relación que existe entre las competencias digitales y la calidad de servicio de los docentes de una institución educativa de la ciudad de Cusco bajo la metodología de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal con un nivel correlacional y de tipo aplicado, la población en estudio estuvo conformada por 200 estudiantes del 4to y 5to grado del nivel secundario debido a que ellos perciben como se comporta estas dos variables en los docentes, gracias a ellos se obtuvo como resultado que el 57,6% de los docentes tienen un uso regular de las competencias digitales y la calidad de servicio educativo también es regular con un 53%, con dichos resultados y gracias a la estadística inferencial se llegó a la conclusión que existe una correlación positiva muy fuerte entre las competencias digitales y la calidad de servicio según los resultados identificado esto gracias al coeficiente de correlación de Pearson con un valor de 0,858.

Palabras clave: Competencias digitales, calidad de servicio, docentes

Abstract

The development of the research was done under the main objective to determine the relationship between digital skills and the quality of educational service teachers of an educational institution in the city of Cusco under the quantitative approach methodology, with a non-experimental design, of cross section with a correlational level and applied type, the study population was made up of 200 students from the 4th and 5th grade of the second level because they perceived how these two variables behave in teachers, thanks to them it was obtained as a result that 57.6% of teachers have regular use of digital skills and the quality of educational service is also regular with 53%, with these results and thanks to inferential statistics, it was concluded that there is a positive statement very strong between digital skills and quality of service according to the results identified this thanks to the coefficient Pearson's concordance with a value of 0.858.

Keywords: Digital skills, quality of service, teachers

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial preexisten cuadros de competencias de carácter digital para la docencia que sirven como hoja de guía para el entorno educativo. El 2017, la asociación de países europeos publicó el Marco Común de Competencias en Educación Digital; y la UNESCO lanzó la tercera versión del Marco de Competencias Docentes en 2018. En América Latina, la realidad es algo diferente, donde aún no se ha desarrollado un plan de normalización regional, porque la brecha en tecnología y generación entre los países que lo crearon es todavía muy grande (Suárez, 2021, p. 2). “La tecnología todavía existe junto a la pedagogía. Este es un punto positivo porque hubo muchas limitaciones, muchas resistencias. Por ejemplo, en las primeras etapas con respecto a la accesibilidad de los teléfonos móviles entre los niños y las escuelas primarias, se discutió mucho el uso de moderadores y plataformas de colaboración. Muchos críticos han sugerido que es la desconexión directa más eficaz en el trabajo en equipo. Los docentes reconocen que la tecnología bien utilizada, en una pedagogía basada en la confianza y el amor, puede ser importante para obtener buenos resultados”, dijo Montes. Pero según información proporcionada por el MINEDU y registrada en el informe de resultados del seguimiento aplicado en 25 regiones del país, de 43% de los jóvenes de secundaria tuvieron una nota aceptable, el 32% no logró alcanzar un calificativo mínimo satisfactorio en 11 regiones (Nishiyama, 2021, p. 14). Se debe dar una nueva mirada donde se deje de considerar una mejor educación en un colegio particular que en un estatal. Sin embargo, el 74% de peruanos percibe que los docentes de una institución pública están mejor preparados relacionándolo con el haber que perciben, en las instituciones públicas solo un 14% cree que son buenas. La encuestadora Pulso realizó trabajos en el Perú donde se pudo apreciar que un 54% del grupo humano que se ubica en pobreza extrema respondió sin medida que elegiría un colegio privado. Estos datos son más resaltantes en las clases sociales más pudientes donde el 90% que inscribiría a sus hijos en una institución privada (La Gestión, 2019). En cuanto a la realidad, un gran desafío se desarrolló en el ámbito educativo peruano a nivel general, pero en el caso de Cusco, se puede encontrar en las instituciones públicas, especialmente como lo evidencia la utilización de las competencias digitales en la educación. Los docentes para poder crear aulas

dinámicas. Es la aplicación de la enseñanza por aplicaciones digitales, lo que da como interrogante la calidad de la educación que dan los docentes en los colegios públicos y privados. La calidad educativa en cuanto al servicio se rige por medidas determinadas por el M.E. cuando establece el plan de estudios, lo cual es un tema importante en las instituciones públicas que buscan más capacidad para enfrentar los retos de innovación además de un crecimiento por las exigencias de los consumidores por enseñanza de calidad. Exigir una mejor calidad de los docentes para con los estudiantes para lograr la calidad de la enseñanza expresada en la complacencia de la comunidad educativa, a través de los servicios que brinda la institución. Con relación a lo expresado, en tal sentido se plantea como problema general: ¿Cómo se relaciona las competencias digitales y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022? Por otro lado, tenemos los problemas específicos problema específico 1 ¿Cómo se relaciona la tecnología educativa y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022? Del mismo modo el problema específico 2 ¿Cómo se relaciona la comunicación y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022? Seguidamente el problema específico 3 ¿Cómo se relaciona la información y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022? Y finalmente el problema específico 4 ¿Cómo se relaciona el compromiso profesional y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022? Se plantea como justificación teórica porque se basó en las concepciones y adaptación de los comentarios de las variables investigadas que serán explicadas en las múltiples definiciones que dan los autores, el propio que colaboró para dar un resultado a las metas, estas teorías y conceptos se lograrán obteniendo de artículo indexados y de libros, la presente investigación servirá para ser considerado como antecedentes de estudio de la relación existente entre ambas variables, por lo tanto esta investigación servirá de referencia para los docentes que les importa estos temas de estudio. Por otro lado, la investigación fue justificado a nivel práctico, la investigación a realizar se justifica porque se pretende generar inestimables sapiencias, además que serán obtenidos de las conclusiones de la investigación del impacto entre ambas variables para los colegios de Cusco en tal sentido es el principal aporte para tener un adecuado desarrollo de las buenas prácticas, del mismo modo se toma

total importancia a los resultados obtenidos que son infalibles debido a que no se manipulo y se desarrolló según tal como se comporta cada variable, gracias a la información obtenida. El estudio ha de permitir a que el director y colaboradores involucrados tomen acciones inmediatas y orientadas en el fortalecimiento de las competencias digitales y la calidad de servicio. Igualmente es justificada por su importancia social, el desarrollo del estudio será relevante a nivel social, dado que el beneficiario directo con la investigación vendrá a ser: estudiantes, docentes y padres en general, debido a que se obtendrá el diagnóstico y los mecanismos para mejorar las competencias digitales, la sociedad peruana y sus gobernadores podrán dar una mayor importancia a la educación y que se diferencien claramente con evidencias las equivocaciones que ampara a la planificación del uso de competencias digitales para poder tener las garantías y el propósito de toda institución que se propone y finalmente ha sido justificado por su conveniencia metódica, porque tendrá resultados numéricos debido a que dichos valores son irrefutables, el cual nos permitirá obtener investigación obligada mediante las fichas de observación, análisis documental y observación, ello facilitara a identificar a las variables intervinientes en el estudio, para luego jerarquizarlas y analizarlas de manera sistemática; así mismo el método se basa en una analítica y deductiva, el tipo de investigación es aplicado pues precisaremos el análisis de cada una de las variables para poder realizar el estudio, y nivel correlacional por intermedio de la misma. Por tal motivo se plantea como objetivo general: Determinar la relación entre las competencias digitales y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022, se planteó como objetivos específicos: Determinar la relación entre la tecnología educativa y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022 ; determinar la relación entre la comunicación y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022, determinar la relación entre la información y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022, determinar la relación entre el compromiso profesional y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022. Por tal motivo se plantea como hipótesis general: Existe una relación significativa entre las competencias digitales y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022. Por otro lado también se formuló como hipótesis específicas: Existe

una relación significativa entre la tecnología educativa y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022, existe una relación significativa entre la comunicación y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022, existe una relación significativa entre la información y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022, existe una relación significativa entre el compromiso profesional y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El presente se fundamenta a través de los antecedentes de otros países que se estudiaron como internacionales y nacionales a través del cual se mostrará una idea más clara y concisa de la variable de estudio y las teorías que la sustentan, tomando en cuenta que los docentes tienen muchas ganas de capacitarse pero al mismo tiempo se presentan muchas dificultades que interfieren el logro de esta meta, de esta forma la competencia digital que se reconoce en el trabajo de los docentes, ser adecuado en la aplicación de las TIC, las cuales engloban el conjunto de competencias que poseen los docentes para su desempeño docente, en beneficio de los estudiantes. De esta manera es de vital importancia medir que relación guarda con la calidad educativa, brindando este servicio a los más vulnerables, intentando cumplir con la equidad e igualdad para todo ciudadano.

Como antecedentes internacionales tenemos a González (2017) en esta investigación se desarrolló bajo el objetivo general se tiene el diseño y culminación de una estrategia de gestión de aprendizaje que contribuye a mejorar las habilidades digitales, aplicando una combinación de métodos cuantitativos a nivel descriptivo, no existe una prueba transversal diseñada para obtener resultados en los aspectos más importantes, a pesar de vivir en la industria ambiental. La comunidad TIC y los docentes inmersos en el desarrollo operacionalización de la información están sujetos a la experiencia de la red. Si bien algunos de ellos facilitan y apoyan la información sobre el aprendizaje, con una buena planificación, no hay intención ni objetividad.

No hay una página dedicada para que obtengan información más detallada. Las fuentes no se verifican, por lo general, se extraen conclusiones para los docentes, los niveles de habilidades digitales y la frecuencia de uso de las herramientas TIC utilizadas en la instrucción. Uno que podría empezar, aunque con un uso extremadamente frecuente de herramientas TIC, y no de proezas digitales, ya que en muchos casos el uso de internet se busca en las noticias, es decir, se hace empíricamente, por lo que la necesidad de educación es obvia. Para la propia comunidad educativa, esto les permite conectarse entre sí y crear una red simultáneamente, ya que existe preocupación por su uso con fines más educativos y de investigación". (González, 2017)

Según la investigación hecha por Parrales & Tomalá (2017) La investigación denominada, presenta como principal objetivo poder apreciar la correlación entre la formación profesional con que viene hacer las competencias digitales de los docentes. El estudio se procesó mediante un método cuantitativo. El estudio fue del tipo correlacional no empírico con un diseño correlacional descriptivo, donde se observó un valor para el factor. Rho (0.71**) y p-valor o Sig. = 0,002 et al; 0,01 anuncia que la relación entre formación profesional y competencias digitales es significativa al nivel 0,01. Se tuvo en cuenta el valor Rho de Spearman = 0,714 ** (p = 0,002 < 0,01), mostró una correlación significativa de 0,01. (Parrales & Tomalá, 2017)

De acuerdo a Salas & Lucín (2016) el objetivo propuesto en la investigación fue ajustar la calidad del servicio para poder apreciar como determina el nivel de deserción estudiantil. Por lo que se hizo uso de la metodología de tipo básico, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo por lo que se ha realizado una encuesta cuantitativa por el método inductivo - deductivo. Se utilizan muestras probabilísticas, herramientas de recolección de información como encuestas, observaciones, entrevistas, cuestionarios y formularios de entrevista, y se utiliza la estadística para analizar los resultados y productos de las investigaciones realizadas con estudiantes, docentes y padres de familia. La conclusión del estudio contribuye a fortalecer la institución educativa, que es vista como un espacio donde se aprende efectivamente, donde se pueden desarrollar habilidades, la formación docente de la Academia muestra las calificaciones para desempeñar las funciones; porque todos tienen un mayor nivel de educación; crear una garantía de condiciones de aprendizaje del personal dedicado a la misión de la educación. (Salas & Lucín, 2016)

Por otro lado, Basantes et ál. (2020) la investigación conto con denotar la parte fundamental de identificar y desarrollar las competencias digitales de 208 estudiantes en las universidades se establecen como componentes estructurales del desarrollo del conocimiento, responsables de la formación del capital humano y como uno de los actores clave en el cambio social moderno. Tiempo y espacio en esta investigación se hizo uso de un nivel descriptivo, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal obteniendo los resultados El 67,89% de los participantes en un curso virtual de formación docente admitió tener al menos un año de experiencia trabajando con

docentes en la modalidad “presencial”. Adicionalmente, el 67,87% dijo no tener experiencia con tutores virtuales, pero en este segmento el 59,61% dijo haber realizado algún tipo de capacitación en línea.

Del 32,13% que dijo tener experiencia con el aprendizaje virtual, el 42% dijo que su trabajo es en el campo académico, el 26% en el campo administrativo y el 32% en el sector de la educación técnica. En cuanto a la práctica de las TIC en el desarrollo de la enseñanza, el 62,23% dijo que las usa regularmente, el 26,77% las usa moderadamente y solo el 5,36% no las usa. Cuando se les preguntó si son elegibles para hacer tutorías en línea, el 52% dijo que pueden alcanzar el Nivel Avanzado. (Basantes et ál., 2020)

San Martín (2020) se desarrolló un modelo de competencias digitales para robustecer la E-A. El estudio fue descriptivo, propositivo, también se compara mediante el coeficiente alfa. Cronbach. Incluyó a 2204 estudiantes actuales, la muestra estuvo conformada por 119 participantes y la selección de la muestra utilizada fue aleatorización simple. Lo cual permitió comprender la destreza digital del maestro IST "Simón Bolívar" Guayaquil-Ecuador está funcionando, con una tasa de adopción del 42%, por lo cual el aprendizaje se basa en: Avances científicos en un año, sacó conclusiones en el diseño del modelo, las habilidades digitales incluyen nuevas herramientas para fortalecer proceso educativo.

Como antecedentes nacionales tenemos a Galarza (2022) se planteó, hallar la correspondencia entre la variable en estudio competencias digitales en profesores y la segunda variable en cuatro IE. Pertenece a la categoría aplicable, el grado de correlación y el diseño de correlación transversal no empírica. La muestra de población incluye a 50 docentes. Determinaron que el nivel de habilidad digital es el nivel efectivo 72 y relacionado con la variable calidad del servicio es el nivel efectivo 6. En cuanto a las dimensiones de la variable habilidad digital relacionada con la calidad del servicio, los resultados obtenidos, cinco dimensiones muestran una relación altamente positiva. Lugar de conclusión Se determinó que existe una relación muy alta entre la enseñanza de habilidades digitales y la calidad del servicio. Su índice de correlación es de 0.828, siendo un nivel muy alto. Estos resultados están respaldados por un índice de correlación de Pearson. De 0,698. (Galarza, 2022)

De la misma forma Cueva (2021) la investigación se desarrolló bajo el objetivo principal de establecer el suceso de la calidad educativa en la competencia digital en los maestros. En este sentido, la investigación que se presenta tiene un enfoque cuantitativo por tener una base estadística inferencial, de tipo básico con alcance explicativo. Tiene un diseño transversal no probado con un grado de causalidad, se verificó la dependencia de la calidad docente de la competencia digital, como resultado de Chi-cuadrado (9.705), así como el nivel de significación (0.008). Concluyendo que la calidad docente tiene efecto significativo ($p=0.008$ y R de Nagelkerke=0.1 1) en la competencia digital en instituciones educativas públicas, Lima Metropolitana, 2021. (Cueva, 2021)

También Asto & Ayala (2020) planteó en su objetivo general la forma como la inteligencia emocional influye en la calidad del servicio a los clientes dentro de una institución financiera en el distrito de Comas, 2019. Metodológicamente la investigación fue de enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental, el tipo fue básico-correlacional, de corte transversal. En cuanto a la población y muestra, se tomó en consideración a 50 personas que visitaron el Banco de Crédito del Perú, Comas de un total de 520 450 pobladores del INEI.

Como resultados de acuerdo a lo sustentado por la correlación de Rho de Spearman, se tiene una relación favorable con un porcentaje de 85,60, teniendo de esta manera una correlación alta, donde se encontró que la inteligencia emocional influye en la calidad de servicio al cliente. La conclusión más resaltante fue que si se brinda un trato al cliente cordial haciendo uso de la Inteligencia emocional se tendrá clientes fidelizados a la empresa.

En la investigación desarrollada por Baca (2021) se desarrollado bajo el principal objetivo de poder apreciar la relación que existe entre las variables en estudio competencias digitales y la variable desempeño docente, la estadística y herramienta de recolección de datos utilizadas para desarrollar el vínculo entre la competencia digital y la efectividad en los resultados del aprendizaje. Los resultados mostraron una asociación significativa entre la alfabetización digital y el desempeño. Según el valor de R_o de Spearman, el coeficiente de correlación positiva entre las variables es muy alto, la hipótesis general del estudio se acepta en la conclusión del estudio, que se considera como una enseñanza. Como conclusión de esta tesis se identificó una correspondencia significativa. (Baca, 2021)

Según Suca (2022) lleva por propósito especificar el flujo dentro las competencias digitales y el cumplimiento universitario en la Distribución Cusco 2021 para cumplimiento universitario La indagación fue de planteamiento de método racional nivel aplicativo boceto no empírico correlacional causal. El resultado para el tamaño de la competencia tecnológica es GIS. = 0,000 e influencia de acuerdo con Cox y Snell y Nagelkerke 0.7%, tamaño de información .9%, tamaño de 81.2% de sección, tamaño pedagógico 59.8%, 6 .8% Tamaño de comunicación, permitiendo el rechazo nulo de las hipótesis, que están, que afectan significativamente el tamaño. De los cambios de habilidades digitales en el rendimiento de la enseñanza. Después de la conclusión, se encontró que las habilidades digitales influyeron significativamente en el desempeño educativo en la red educativa de Santarosino, Use Cusco, CUSCO, 2021, con referencias de datos obtenidas de la corrección de la imagen de tejido. El modelo y la prueba R2 de Cox y Snell y Nagelkerke, explicando que los niveles de habilidad digital presentaron una alta tendencia, así como un rendimiento educativo. En segundo lugar: se encontró que las habilidades tecnológicas influyeron significativamente en el desempeño educativo de las escuelas de Santarosino, UGEL CUSCO, 2021, con referencias de datos obtenidas de ajustar el modelo y las pruebas. R2 de Cox y Snell y Nagelkerke, explica. Ese nivel de habilidad tecnológica presentó una alta tendencia, así como la enseñanza de la enseñanza. Tercero: se ha encontrado que la información contribuye significativamente a la enseñanza Santarosino, UGEL Cusco, 2021, tiene referencias de datos obtenidas del modelo Instalar. Compruebe R2 de Cox y Snell y Nagelkerke, explique. Que la información de la competencia de la información ha presentado una alta tendencia. (Suca, 2022)

Se entiende como competencias digitales, a que cada vez más en el ámbito de la aplicación y el uso de la TIC en la educación cuyo especto abarca diversas direcciones de aprendizaje como la recreación, el aprendizaje, la solidaridad y la asociación entre otros. Para Marzal & Cruz (2018) las competencias digitales es una herramienta para la formación de los ciudadanos ya que también se demostró que tiene relación con el empoderamiento intrínseco como la empleabilidad, la política y en gran medida la economía; es así como se está haciendo uso en tendencias culturales en el presente siglo. (Francia, et al, 2019) de este modo se aprecia que, según Sánchez et ál (2019, como se citó en

Marza & Cruz 2018) son utilizados como manera de instrumento de gran apoyo para los docentes para fortalecer las actitudes, procesos y principalmente vigorizar los conocimientos, de esta forma los estudiantes pueden adquirir habilidades, del mismo modo los docentes van a adquirir más cualidades para transmitir conocimientos y generar innovación al momento de enseñar. En la definición dada por Lordache et ál. (2017) plantean que la variable competencias digitales sea la forma novedosa de alfabetización con herramientas digitales debido a que se suman resultados positivos. (Francia et al., 2019 p.9)

Según los anteriores autores mencionados se puede apreciar que las competencias digitales se utilizan más frecuentemente en la educación como herramienta de enseñanza, en la actualidad esto se puede afirmar debido a que en distintas instituciones educativas de la ciudad del Cusco se están realizando capacitaciones a sus docentes para poder mejorar y hacer un adecuado uso para que de esta manera los docentes puedan transmitir sus conocimientos más fácilmente a sus alumnos y puedan tener clases más dinámicas y de interacción con los estudiantes.

Las competencias digitales se hace uso de las búsquedas de información haciendo querencia de las tecnologías y fortalecer el pensamiento crítico de la información recolectada, la lectura y comprensión de documentos dinámicos, utilización de sistemas de filtrado o publicación y comunicación de información, entre otras. Dispositivos muy similares son identificados por Covello (2010) en el contexto del llamado conocimiento digital, desde definir, necesidades de información, hasta gestionar e interpretar, evaluar, crear, producir o impartir pesquisa y comprensión con las competencias digitales. Emanar los siguientes resúmenes claves que componen la alfabetización digital: una sensación de seguridad en un entorno digital; búsqueda, evaluación y uso de la indagación; utilizar herramientas digitales (hardware/software); comprender el compromiso social, demostrar logros, conciencia de identidad digital y auxiliar, en temas de educación, comunidad y empleo. (Mon et ál., 2017 p.32)

De acuerdo a los autores Mon & Gisbert toman en cuenta el sector educativo, la competencia digital destaca su presencia en favor del desarrollo pedagógico lo cual se ha ido incrementando no hace muchos años la importancia que la precede. Rescatando la necesidad del uso y atención de las TIC principalmente en el sector educativo, facilitando las clases sincrónicas

dándose a conocer dentro de la política educativa y el marco del diseño curricular. También se observa que más personas utilizan las TIC en el transcurrir de su día a día lo cual facilita las posibilidades para el aprendizaje.

La OCDE (2003) refiere que la alfabetización digital no solo consiste en saber manejar un ordenador, sino más bien incluye un amplio conjunto de competencias y capacidades presentes en el lugar de trabajo se incluyen habilidades que permitan manejar la indagación, que a su vez son necesarias para evaluar la excelencia y fiabilidad de lo que se pretende encontrar en múltiples plataformas. Si bien, el término alfabetización digital suele ser más utilizado en el ámbito internacional, el mismo es reconocido en múltiples contextos europeos como competencia digital (Krumsvik, 2008). La competencia digital es, por consiguiente, la suma de todas estas aptitudes, dando lugar a una complicada alfabetización compuesta. (Francesc & Cervera, 2016 p.17)

La Competencia Digital son usados para explicar el uso didáctico y pedagógico poniendo en práctica la ética y moral, destacando todo aquello, que como parte doctrinal debe ser de conocimiento del profesor para enseñar las tecnologías, así mismo las capacidades con las que este debe de contar para hacer uso eficiente de la tecnología, para poder gestionar en los estudiantes aprendizajes adecuados a sus necesidades e intereses. (Falcó, 2017)

Respecto a la dimensión tecnología educativa; se puede apreciar la Teoría curricular, la Tecnología Educativa ha recibido múltiples observaciones, entre las cuales se acentúan. Por un lado, se asevera que la T.E. es una de las expresiones más legítimas en el contorno educativo de una racionalidad de corte tanto científico como técnico en beneficio de la población. (García & Alba, 2013)

Entender que es la Tecnología Educativa implica relatar a un contorno de conocimiento destinado a generar un espacio multidimensional en el que se permita la investigación, la docencia y la creación educativa apoyada en nuevas tecnologías. El enfoque tridimensional de este método es la que determina su creciente excelencia en el desarrollo de la Pedagogía. Por otro lado, los principios de la Tecnología Educativa son bien acreditados y se encumbren al ámbito de la psicología y su deseo de generar conexiones conceptuales entre el aprendizaje y los medios de enseñanza que favorezcan el logro de capacidades. (Espinosa, 2018)

La dimensión comunicación es un área muy desarrollada en la actualidad que involucra todos los espacios sociales, entre ellos la docencia. Por ello es esencial estudiar la orientación que se desarrolla en el proceso docente durante en el diálogo del docente con el alumno, proceso en el cual se manifiestan varios conflictos que precisan ser descubiertos y abordados mediante el planeamiento de una solución epistemológica y práctica como una de las formas para alcanzar resultados educativos óptimos. Al respecto Lomov (1989) plantea que la actividad educativa es comunicativa por excelencia, siendo un proceso activo en el que se manifiestan todas las funciones sociales como: la informativa, afectiva y reguladora de la conducta. (Gómez & Valarezo, 2017 p. 125)

Frente a la sustentación dada por Gómez y Valarezo, la comunicación es la operación que consiste en hacer participar a una persona determinada, situada en un momento y un punto específico, en las experiencias o estímulos de otra persona, situada en otro momento y otro lugar quien representa un sistema completamente nuevo, manejando los elementos de discernimiento que tienen en común. En este sentido, la interacción comunicativa es un eje fundamental de la humanidad, destinada a producir beneficios sociales, encargada de unir a los individuos entre ellos, permitiendo así la vida colectiva.

La comunicación es esencial en un conjunto de individuos por múltiples razones que incluyen el acceso a nuevos conocimientos, el intercambio de información, la discusión franca de ideas y la negociación respecto a conflictos y desacuerdos que puedan surgir. En los grupos sociales, la comunicación se ha establecido como un factor esencial de supervivencia no solo de la especie humana, sino también de todo lo que gira en su entorno: las tradiciones y costumbres, los ritos, las conductas culturales y sociales, la historia, entre otras. (Fajardo, 2019)

En cuanto a la dimensión información, es conocido ya bastante tiempo se podría decir algunas décadas que la palabra información es una palabra imprescindible y usualmente en todo tipo de contexto social, disciplinario o situacional. En el día a día es usado como un término polisémico, que asume significados múltiples modo indiscriminado en el contexto que vaya a ser empleado, razón por la cual este nivel de léxico indiferenciado debe ser rebasado. (Ríos, 2014)

Debido a que el concepto de información está en el centro del debate social, no es de extrañar que actualmente haya sido impuesto como referente de la reflexión filosófica y científica. Además, al enfrentar que el concepto información es uno de los pilares que ilumina nuestros conocimientos respecto a la vida social contemporánea e incluso respecto a la psicología humana y del universo en que nos movemos, sin duda es de suma importancia para la ciencia y el pensamiento de la sociedad actual. (García, 2008)

Finalmente, la última dimensión de las competencias digitales se hace referencia al compromiso profesional: Por un lado, el compromiso afectivo consiste en la conexión emocional forjados por el entorno de personas mediante la distribución con la que las personas forjan con la institución al percibir que sus escaseces y perspectivas, son satisfechas especialmente a nivel psicológico; por lo cual gozan de su duración en la organización. Por otro lado, el compromiso de constancia o necesidad pone en manifiesto que la persona evalúe la permanencia, el tiempo y esfuerzo que derrocharía al abandonar la organización; lo que incluye los costos, psicológicos y financieros en los cuales se incidiría al retirarse, la dificultad al tratar de encontrar un nuevo empleo. En este punto se evidencia una faceta calculadora de la persona, pues se refiere a la prosecución de sus inversiones; tales como antigüedad, aprendizaje y planes acumulados, y los resultados provenientes de la pertenencia al grupo, haciendo que dejar la organización sea cada vez más difícil. (Chiang & Núñez, 2018)

La calidad en el ámbito pedagógico se distingue cuando los estudiantes se muestran satisfechos por el servicio que reciben, lo cual sirve de base para este proceso, lo cual nos abre las puertas a innovaciones pedagógicas en diferentes campos del saber humano, las cuales se involucran en las diferentes actividades el quehacer diario. (Galino, 2018)

La calidad de enseñanza está vinculada con las diferentes formas en que se generan las decisiones de las personas, así como de sus carencias, siempre y cuando se tomen estas respondan como un carácter de la realidad social e histórica, a los contextos de los colectivos, así como de su temporalidad. Por lo mencionado, es importante tomar en consideración que la calidad de enseñanza se genera con ayuda de la colectividad, pero el servicio brindado beneficia a las personas de manera individual, los cuales producen diferentes categorías del

desarrollo de la identidad, así como la oportunidad para el fortalecimiento de la identidad de cada persona. (Choles, 2019)

En tal sentido según el autor Choles, es dificultoso apreciar la calidad de un servicio debido a la variedad de componentes o dimensiones que posee dicha variable en estudio, probablemente por ello la mayoría de los estudios realizados toman la escala Modelización y factores propuesta por Parasuraman, Valarie Zeithalm & Berry (1985) denominado “Calidad del Servicio” (SERVQUAL), incluyen la comparación de las expectativas previas del cliente y la satisfacción que sienten en el servicio; es decir, si el cliente está satisfecho con sus necesidades.

Conceptualmente hablando la calidad de servicio ofrece a los estudiantes herramientas para afrontar de manera inteligente situaciones que se les presenta en su realidad, haciendo uso de sus saberes culturales. Así mismo se mantienen actualizados en una búsqueda constante de los nuevos conocimientos. Por consiguiente, todo lo que se le ofrezca al nuevo ciudadano se debe tomar en consideración dentro de la gestión de calidad con los mayores recursos posibles de cada IE. (Daza et ál., 2019 p.50)

El punto de vista que se toma en cuenta dentro de la calidad de servicio, debe estar orientada al cumplimiento de las necesidades y perspectivas de los consumidores. Del mismo modo, la calidad de los servicios puede ser medido por medio del desempeño que fue alcanzado por la relación entre las perspectivas de anteriores y futuras de los estudiantes. (Arroyave & Hurtado, 2019 p.5)

La dimensión calidad del servicio educativo puede ser entendido como una relación positiva entre los estudiantes y su IE la cual le brinda los servicios acordes a la realidad y actualidad por lo cual estos se sienten satisfechos. Por lo tanto, la calidad ser competente y competición dentro de su zona de proximidad. (Daza et ál., 2019 p.47)

En los últimos años la calidad de enseñanza esa vinculada con las diferentes formas en que se generan las decisiones de las personas, así como de sus carencias, siempre y cuando se tomen estas respondan como un carácter de la realidad social e histórica, a los contextos de los colectivos, así como de su temporalidad. Por lo mencionado, es importante tomar en consideración que la calidad de enseñanza se genera con ayuda de la colectividad, pero el servicio

brindado beneficia a las personas de manera individual, los cuales producen diferentes categorías del desarrollo de la identidad, así como la oportunidad para el fortalecimiento de la identidad de cada persona. (Choles, 2019)

Dentro del sistema educativo es significativo tomar en circunspección de toda el conocimiento y las ideas se realicen, los cuales entes enmarcados y sujetos a dialogo de los diferentes conocimientos, de la concepción de saberes universales y la generación de información científica y tecnológica. Tales valores están establecidos como la capacidad de realizar elecciones individualmente, la responsabilidad, la mutua gobernabilidad, la igualdad entre las diferentes oportunidades, la calidad propiamente dicha, el sentido de pertenecer o identidad, la integridad y la autodeterminación. (Galino, 2018)

Específicamente hablando de la calidad, este es considerado como un suceso de acciones continuas donde la colaboración y organización son puntos muy importantes que deben ser desarrollados por las personas envueltas en el asunto de la enseñanza, los cuales generan toda una serie de consecuencias positivas, los cuales sean valorados por la colectividad, con relación al proceso de educación y que estén orientados a forjar principios como los del fortalecimiento del aprendizaje, adecuado desempeño profesional, la gestión de la educación, las adecuadas construcciones, todas ellas formadas con total efectividad. (Rossana et ál., 2019 p.74)

La segunda dimensión calidad del aprendizaje son todas aquellas acciones realizadas por los pensamientos que hacen frente a las tareas del aprendizaje. La calidad del aprendizaje no se refiere a las actividades que el docente realiza, sino más bien son aquellas acciones que son netamente de los alumnos. Puesto que el alumno tenga la calidad de instrucción que sea, va a tener restricciones como en el caso de que se van a repetir los conocimientos, entonces el aprendizaje va a ser solamente de forma repetitiva. Sin embargo, en el caso de que el alumno sea quien elija, organice y procese los conocimientos, en este caso el aprendizaje ya no será netamente repetitivo, más bien lleva a ser constructivo y significativo. (Beltrám & Bueno, 2018)

El aprendizaje de calidad se puede denominar como aquella manera única en la que existe una educación o formación profesional, además de que existe una mezcla con la capacitación en el entorno de trabajo. El aprendizaje de calidad está basado en un contrato de empleo, la cual esta reglamenta de

acuerdo a la ley, además que tiene un pago compensatorio y una cobertura estándar para su protección social. En el caso de que finalice el periodo de capacitación, se realiza un examen, para la obtención de un certificado de reconocimiento. (Axmann, 2018)

El aprendizaje de calidad junta: La experiencia que se obtiene a través de la formación profesional y la cual se aplica en el lugar donde se va elaborar, ello de manera directa y el aprendizaje basado en conocimientos aplicados y competencias, los cuales hace que los individuos que están aprendiendo puedan comprender la lógica de la actividad que se le ha encomendado, haga frente a ciertas situaciones que no esperaba y obtengan competencias que puedan ser transmitida y con un nivel mayor.

Se define al aprendizaje de calidad como aquel mecanismo complejo de aprendizaje, el cual tiene su base en la confianza y colaboración que se da entre las partes que están interesadas, ósea los empleados, los individuos que trabajan en ello, el gobierno e incluso las escuelas de formación, etc. (Axmann, 2018)

La teoría constructivista del aprendizaje, toma en consideración que la calidad del aprendizaje es aquel cambio positivo y que influye en el mejor rendimiento del estudiante, el cual es participante activo, autosuficiente e independiente, así como también de tener la capacidad de solucionar las dificultades que puedan presentarse en la vida cotidiana. Tomando en cuenta este criterio de calidad, en el que su esencia se basa en la capacitación y el poder permitir a los alumnos pensar y actuar por sí mismos; además de que sean independientes. (Ovejero, 2019)

La última dimensión de calidad de servicio que es contexto se puede entender etimológicamente la palabra contexto proviene del latín "*Contextus*" y hace referencia a todas aquellas cosas que nos rodean, sean estos considerados como visibles o no, los cuales pueden ser interpretados y entendidos de diferente manera. Conceptualizar a la palabra contexto se hace muy necesario puesto que sin este término no se podría tener entendimiento acerca de las relaciones de comunicación entre las personas, ya que no se tomaría en cuenta el contexto en el que se encuentran. El contexto ayuda a vincular o tomar en consideración como un todo a las diferentes situaciones vividas tanto físicas como simbólicamente, las cuales envuelven un determinado suceso los cuales deben

ser conceptualizados a razón de ser entendidos y comprendidos. Con estos conceptos se pretende dar a algunas referencias que influyan en la educación y aprendizaje de los alumnos. (Hernández, 2019 p.31)

El contexto o también denominado como entorno es entendido como todo aquel conglomerado de situaciones de carácter social, cultural, moral, económico, profesional, entre otros, los cuales engloban un objeto, individuo, temporalidad e incluso la sociedad en sí, los cuales terminan influyendo en su realidad familiar y social de un sujeto. El contexto es un aspecto muy relevante durante las diferentes fases del aprendizaje, así como también de las técnicas de enseñanza, la exploración y el desarrollo, hasta cierto punto dependerían de ello, donde los alumnos pueden conocer y nutrir conocimientos. (Angulo et ál., 2019 p.67)

De manera absoluta se puede decir que el contexto influye en el vivir de cada individuo, generando cambios en las diversas instituciones educativas, creando entornos más beneficiosos para los alumnos. Los centros educativos, adquieren un rol social muy relevante los cuales convierten a los profesores en pilares del cambio, los cuales tienen como finalidad el de buscar el bienestar de los estudiantes y sus familiares, relegando el aspecto educacionales en un segundo plano, esto sobre todo ocasionado por el tipo de administración brindando, el cual no genera suficientes respuestas a las realidades , generando una coerción para que las instituciones educativas brinde una educación de calidad y más funcional. (Moreno, 2017)

Los indicadores y algunos conceptos como hacer referencia al aspecto de la comunicación implican entenderla desde diferentes percepciones y conceptualizaciones, las cuales provienen de distintos espacios académicos y de investigación. A pesar de la existencia de una vasta cantidad de aportes académicos respecto a este tema, e independientemente desde el punto de vista que sea considerado, a la comunicación se le puede interpretar como aquellas acciones donde un emisor y un receptor intercambian información por medio de un canal. (Ladino, 2017)

La utilización de ciertos dispositivos de carácter digital es indispensable, en la actualidad, para poder resolver algunos inconvenientes presentados en una determinada área, así como en situaciones donde se tenga el adecuado control de datos que aún no han sido conversados, ni conceptualizados con suficiente

claridad donde se pueda desarrollar la adhesión de las TIC dentro de las actividades educativas. Las instituciones educativas donde se encuentran alumnos, profesores, entre otros, es importante poner en consideración el tema de los dispositivos digitales como un área a ser estudiada. El no abordar este tema dentro del currículo es considerado como un problema puesto que se presenciara un atraso dentro del progreso educativo. (Angel & Ramírez, 2016)

La educación de calidad es considerada como aquella acción que asiste al progreso de la imaginación y la cognición, donde se debe asegurar la aprehensión de las diferentes competencias impartidas en la educación como la redacción, la lectura y el cálculo, así como también algunas habilidades que les permitan analizar, resolver situaciones adversas, entre otras capacidades como relacionarse con personas. Por otro lado, es importante señalar que una educación que se brinda con calidad, puede promover las habilidades, virtudes, así como comportamientos que ayuden a formar ciudadanos con una aptitud de vida positiva, para que logren ser competentes de decidir, conocer su realidad y participar activamente, para la promoción de un desarrollo sostenible. (Hinojo et ál., 2021 p.58)

Los entornos virtuales dentro de la enseñanza son considerados como una muestra en los cambios de las estructuras mentales de los profesores. Por tal motivo, dentro de los entornos virtuales los estudiantes son los más importantes ya que son ellos los que están en el constante papel de estar aprendiendo, situación que no es similar para un profesor, ya que ellos cambiaron su papel de facilitadores en el aprendizaje, convirtiéndose en compañías para los alumnos los cuales les ayudan en sus conocimientos, para que los estudiantes logren las competencias deseadas. Los entornos virtuales ayudan a optimizar la relación entre los profesores, alumnos y sus dispositivos. (Rodríguez, 2020)

El evaluar los datos ayuda a que los alumnos puedan realizar un recorrido de distintas etapas que ayuden a comprender el sentido de la realidad a la cual los alumnos acceden, tomando en consideración la información ya aprendida, lo cual ayuda a tener un acercamiento a la información ya establecida, esto quiere decir que investigar acerca de los elementos imaginativos colaboran en el desarrollo de sus estructuras mentales, así como a entender como el alumno entiende las diferentes lecturas y realidades. (Vásquez et ál., 2020 p.39)

La iniciativa también puede ser considerada como la imaginación, la cual contribuye a la estructuración de algunas actividades, así como establecer algunas realidades novedosas. En caso se presente alguna falla en esta funcionalidad, los individuos que son afectados por esta acción tienden a desaprovechar el impulso para poder establecer y ejecutar ciertas tareas, tomando en consideración el desinterés como característica fundamental. Por otro lado, la iniciativa posibilita que un alumno pueda relacionarse totalmente bien, donde necesariamente se debe impulsar la motivación tomando en consideración sus actitudes. (Zavala et ál, 2021 p.71)

Desarrollar el liderazgo promueve tener una mejor clasificación dentro de lo colectivo de carácter social, político, religioso y militar. Sin duda aquellas personas que tienden a ser líderes los cuales son estimadas por la forma de cómo se organizan, con la finalidad de impulsar y generar un valor agregado en dichas organizaciones. Desde otro punto de vista el liderazgo logra ser entendido a partir de dos puntos de vista: primero considerado como una característica propia de las personas líderes, así como ejercer una función dentro de alguna agrupación. (Ojeda, 2017)

Tener optimismo no es considerado como la idea de tomar consciencia, por el contrario, es considerado como aquel comportamiento de esperanza y de apporto a tener una relación confiable con uno mismo, así como su habilidad para superarse. El optimismo no considera el hecho de observar la realidad detalladamente, sino percibirla de una manera positiva, equilibrándola de manera serena, inteligente e introspectiva. Aquellos individuos que desarrollan el optimismo no en todas las situaciones tienen la creencia que saldrá bien, por el contrario, tienen la confianza y hacen todo aquello que les posibilite lograrlo, haciendo que enfrenten sus temores, tomando las mejores opciones posibles; es decir, ante cada situación adversa en vez de rendirse, analizan la situación, aprenden y buscan la mejor opción, siendo el optimismo su motivación. (Lockhart, 2018)

El proceso de enseñanza es considerado como aquella área académica que permite realizar el estudio del proceso para aprehender las temáticas de educación de una manera más responsable y organizada, tomando en consideración la manera de entender, accionar, vivenciar y existir, donde dichas situaciones son generados a través de la temporalidad como producto de las

actividades e interacciones realizadas por una persona con los demás, donde se puede dar la transformación de la realidad, permitiendo que se tomen acciones para adaptarse a dichos cambios, permitiendo transformarle y crecer de manera individual. (Universidad Pontificia de Salamanca , 2022)

De manera general, las políticas docentes son aquellas normativas establecidas en las acciones realizadas dentro del entorno educativo, así como las estructuras que dan consistencia a la plana docente considerando un tiempo y lugar establecido. (OCDE, 2018)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue aplicada, es cuando se detecta un problema y se analiza para ofrecer alternativas de solución de acuerdo en un espacio de tiempo corto por tanto al tener nuevos conocimientos se ofrecerá propuestas de posibles soluciones a los problemas con practicidad. (Alvarez, 2020) Gracias a esta apreciación se sustenta por qué se buscó determinar si existe o no existe relación entre las dos definiciones en estudio competencias digitales y la calidad de servicio debido a que se obtendrá una mayor información sobre dichas variables e incrementar sus saberes prácticos para solucionar problemas en distintos ámbitos de estudio.

El nivel de este estudio fue correlacional debido a que se midió la coexistencia o no de la correspondencia entre las dos variables en estudio para determinar dicha relación es necesario revisar los resultados, el principal fin de esta investigación es ver como una variable se comporta frente a otra variable. (Cabezas et ál., 2018) El trabajo se realizó con un nivel correlacional con el motivo de profundizar el nivel de conocimiento en conjunto con las dimensiones de la primera variable, esto se entiende si es que existe relación de una unidad perteneciente de la variable y se relaciona con la otra variable que es calidad de servicio se tendrá con una mejor precisión la reciprocidad entre dos variables en exposición, para hacer un uso adecuado de que coeficiente de correlación se hará uso de los datos paramétricos.

El enfoque de una investigación cuantitativa se define por el vaciado de datos para la elaboración de la prueba que vendría hacer la hipótesis si se acepta o se rechaza dicha expectativa, en tal sentido dicho enfoque se basa en el resultado numérico, el registro de valores numéricos y un adecuado uso de la estadística para tener una mejor perspectiva y con una mejor precisión de un determinado grupo de estudio. (Maldonado, 2018) Por tal motivo y gracias al autor anterior mente referenciado la investigación conto con un enfoque cuantitativo debido que la información recolectada fue numérica y se analizaron debidamente los porcentajes de las dos variables en estudio como sus dimensiones, se hizo uso de un análisis estadístico descriptivo e inferencial por los objetivos planteados y para la comprobación de hipótesis.

Se define a la investigación de diseño no experimental, a la utilización de variables o grupos de estudio cuando el investigador o el científico toma de vital importancia al comportamiento natural sin hacer modificación alguna. Por tal motivo la variable o las variables no están expuestas a manipulación. Este estudio se basa en los principios éticos completos a la existencia de que algunos estudios no corresponden a experimentación y pueden ser manejados en algunos casos la variable independiente no se puede controlar o es imposible instaurar alguna inspección sobre ella. (Universidad de San Martín de Porres, 2020) Gracias a lo mencionado anteriormente se tomó en consideración desarrollar la investigación, las variables no se distribuyen para ser manipuladas y al tomar como unidad de análisis a estudiantes del nivel secundario sería antiético hacer alguna experimentación sin el consentimiento de los padres o apoderados.

El trabajo se desarrolló en un año base por consiguiente es de corte transversal, debido a que se tuvo acceso a solo un año de información y que la aplicación del instrumento fue en el mismo año en mención, en un determinado grupo de estudio debido a que son investigaciones en un momento dado. (Rodríguez & Mendivelso, 2018)

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Competencias digitales

Definición conceptual: Es entendida como una herramienta de gran utilidad para poder hacer un uso adecuado de la tecnología para la información, incrementar el conocimiento para los que hacen uso de estas como los docentes tengan habilidades para facilitar la transferencia de conocimiento y generar innovación Lordache et ál. (2017)

Definición operacional: Lordache et ál. (2017) se puede apreciar que las competencias digitales son herramientas que se utilizan en la educación para poder fortalecer la comunicación entre alumno y docente, son instrumentos que en la actualidad se están utilizando con mayor frecuencia mejorando la información y el contenido para enseñar a los estudiantes, de esta manera se puede apreciar el compromiso que tiene los docentes para con sus estudiantes.

Los indicadores de la presente variable estarán distribuidos de acorde al número de dimensiones que en este caso son 4 como la Tecnológica educativa, Comunicativa, Información y finalmente la dimensión compromiso profesional de dichos dimensiones se obtienen los indicadores: Capacidad, utiliza las aplicaciones de software, aplica los recursos multimedia, interacción, compartir información en línea, participación, identificar y localizar la información, almacenar, organizar y analizar la información, evaluación de información y recuperación.

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual: La calidad en el ámbito pedagógico se distingue cuando los estudiantes se muestran satisfechos por el servicio que reciben, lo cual sirve de base para este proceso, lo cual nos abre las puertas a innovaciones pedagógicas en diferentes campos del saber humano, las cuales se involucran en las diferentes actividades del quehacer diario. Ropa (2014)

Definición operacional: El fin de toda institución pública o privada es poder brindar a los clientes un adecuado servicio y que esta pueda ser reconocida a un gran nivel, en el ámbito educativo esto se puede percibir en las actividades pedagógicas asimismo de la gestión administrativa. Esta gestión es un factor determinante en la calidad del funcionamiento de las instituciones educativas, considera que este es uno de los pasos básicos para lograr una educación de calidad. Ropa (2014)

Para poder apreciar los indicadores de la variable calidad de servicio se tiene que mencionar a las dimensiones: Calidad de la enseñanza, Calidad del aprendizaje y finalmente el Contexto estos tienen como indicadores: Promueve, educación de calidad, necesidad, desarrollo profesional, desarrollo continuo, políticas docentes, asegurar las condiciones y muestra los datos.

3.3. Población, muestra y muestreo

Los autores determinan que la población es el grupo total de estudio en el que se debe de enfocar para tener un adecuado análisis y resultados reales. En la presente investigación la población de estudio a considerar a 200 estudiantes, que tiene como característica en común su lengua materna que es el español,

dicha institución pertenece a una zona urbana de la ciudad del Cusco además que se encuentran cursando dichos grados en el año 2022. (Lopez & Roldan, 2015)

La muestra según autores es definida como el subgrupo de la unidad de población el cual es utilizado para determinar una adecuada representación de la población, elegidas aleatoriamente, con el objetivo de tener adecuados resultados para el fin de la investigación. (Lopez & Roldan, 2015) La cuantificación de la dimensión de la muestra requerida en la investigación se determinará mediante la siguiente fórmula:

Donde:

n = Resultado

N = Población en estudio

$Z\alpha$ = confianza a un 95% = 1.96

p = Proporción de caos, el valor de: $p = 0.5$

q = Probabilidad de ausencia del fenómeno, por ende, el valor de: $q = 1 - p = 1 - 0.5 = 0.5$

e = Margen de error del 5%

Reemplazando los datos en la fórmula de la muestra:

$$n = \frac{200 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (200 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{52107.18}{206.88}$$

$$n = 132.08 \equiv 132$$

De esta manera, para este estudio, el tamaño de muestra con el que se trabajara es igual a 132 estudiantes. Criterios de exclusión: No se está considerando a estudiantes de otros grados ni de otras instituciones fuera de la institución educativa en mención, además se considerará a jóvenes adolescentes que oscilan entre 15 años y 17, porque de ellos se verá la percepción que tiene de las dos variables en su institución educativa por considerarse que ya tienen un pensamiento crítico más desarrollado que estudiantes de menores grados. No se tomará en cuenta dentro de la población a los docentes que trabajan en la institución ni a los padres de familia.

El muestreo estratificado aleatorio es una forma de muestreo en el que prima que la población en estudio sea debidamente segmentado y separados en

grupos con las mismas características, homogéneos (estratos), determinando esto luego se desarrolla una muestra aleatoria donde se concretiza cada segmento. (Cuadrado, 2020)

De acuerdo con Hernández & Mendoza (2018) “La unidad de análisis es la unidad de las cuales se extraen los datos, en otras palabras, los colaboradores a quienes en posterior instancia se tendrá que emplear el instrumento de medición” (pág. 198).

Se tomó a los estudiantes del 4° y 5° grado de nivel secundario, la información relevante se obtendrá directamente de dichos estudiantes o en todo caso el instrumento conveniente en la pesquisa será aplicado para los estudiantes de la institución mencionada.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según los autores, sustentan que la técnica de mayor uso y de fácil recojo de insumos es la encuesta debido a que en ella se pueden formar un agregado de interrogantes que van dirigidas, con el objetivo de conocer su percepción. (Gallego & Bustamante, 2017)

Baremación del instrumento

Para poder entender mejor los resultados se realizó una baremación de tres escalas que se aplicó tanto para las dimensiones como para las variables, que continuación se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 1

Baremación del Instrumento

	Promedio	Interpretación de la variable	
		Competencias digitales	Calidad de servicio
Malo	1.00 – 1,67	Malo	Malo
Regular	1.68 – 2.35	Regular	Regular
Bueno	2.36 – 3.00	Bueno	Bueno

A continuación, se detalla la ficha técnica de la aplicación del instrumento con su característica y redactando más información sobre dicho instrumento.

Nombre del Instrumento:	Relación entre Competencias digitales y calidad de servicio		
Autor:	Richar Mendoza Mamani		
Técnica:	Encuesta		
Tipo de Instrumento:	Cuestionario de preguntas		
Objetivo:	Poder identificar el nivel de relación entre las dos variables en estudio		
Población:	200 estudiantes		
Tiempo de aplicación:	Se determinó que la aplicación por estudiante sea de 8 minutos		
Aplicación:	Se desarrolló de forma presencial con los protocolos determinados por la Institución Educativa		
Escala de medición del instrumento	•	Nunca	1
	•	Casi nunca	2
	•	A veces	3
	•	Casi siempre	4
	•	Siempre	5

Número de preguntas: 25

Estructura: Fue de 25 ítems, con 05 alternativas en grados variables Nunca (1 punto), Casi nunca (2 puntos), A veces (3 puntos), Casi siempre (4 puntos) y Siempre (5 puntos)

La encuesta, permitió desarrollar un total conocimiento en dicho ámbito de estudio sobre las dos variables. Según. (López et ál., 2015) Menciona sobre la encuesta que es un método de investigación de carácter social debido a que es aplicable sin ninguna distinción a la población en estudio, por intermedio de la indagación se recolecto información directa.

El instrumento ha sido validado por tres expertos, los cuales nos ofrecen datos que servirán como resultado del instrumento de competencias digitales con relación con la calidad de servicio obteniendo un valor de 0,927 considerado una confiabilidad alta.

Tabla 2

Prueba de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	25

3.5. Procedimientos

Con la finalidad de recopilar datos se realizó una conveniente conexión de autorización y permiso para el acceso hacia la institución educativa en estudio. Seguidamente, se procedió a coordinar con los docentes de dichos grados en estudio con el fin obtener el consentimiento informado de los mismos estudiantes en general, además se procedió a explicar todas las interrogantes que se tiene sobre la formulación de las preguntas se procederá a explicar el fin de la utilización del instrumento en mención. Culminando con recolección de la información de los datos a la muestra del estudio que estuvieron conformada por 132 estudiantes, se finalizó con el agradecimiento a los participantes que tuvieron buena fe para poder colaborar con su percepción de los participantes.

Por lo tanto, el modo de obtener datos de la investigación se obtuvo a través de la encuesta, para el control de ambas variables, la obtención de datos fundamentales será sin manipulación alguna. La encuesta trata de una serie de interrogantes que se tomó de forma presencial. (Torres, 2017)

3.6. Método de análisis de datos

Para un adecuado proceso de los datos recopilados de manera adecuada se hará uso del paquete estadístico SPSS v.26 y por intermedio de la misma se realizará un análisis representativo de los datos recopilados.

3.7. Aspectos éticos

La aplicación de la ética en la tesis fue con el uso de las reglas como la confidencialidad para toda la información que brindaron los estudiantes. Seguido de las normativas estipuladas de la escuela de posgrado de la UCV se tomó una vital importancia a los modelos científicos a nivel nacional como a nivel mundial, se hizo un uso adecuado del formato APA 7ma edición para citar y referenciar a

los autores tomados en la investigación y así no cometer fragancia al hacerse apropiación de derechos intelectuales.

Haciendo constatar la utilización del código de ética instaurado por UCV, se hace énfasis a los puntos de total importancia para tener consideración en el estudio; se tuvo gran énfasis en la investigación para hacer un adecuado uso de la propiedad intelectual, por ello, se hizo un adecuado uso de los estándares establecidos como lo señalado en el formato APA para hacer una adecuada mención a los autores que se tomó en cuenta para una adecuada citación y de esta forma se evitará tener niveles de similitud frente a trabajos anteriores.

Al realizar un trabajo como este se ejecuta de manera autónoma y con mesura evitando realizar gastos innecesarios debido a que en el estudio la unidad de análisis que en este caso son los estudiantes son medios de interés, pero sin agredir su integridad o sus emociones, por eso se tiene el concepto de dignidad y poder conservar la moralidad del investigador. (Amaya et ál., 2020)

Según diversos autores y en principal medida a Gatwiri que menciona que en una investigación que quiera tener justicia se tiene que hablar de normativas y leyes, debido a que son reglas instauradas a nivel mundial como el derecho a propiedad intelectual, debido que transgredir dicha norma es penado en todo los países, por tal motivo en esta investigación se hizo un uso adecuado de las citar para reconocer el aporte teórico de muchos autores en mención. (Gatwiri, 2018)

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo de la variable Competencias digitales y dimensiones

Para describir cómo es la variable competencias digitales en jóvenes del nivel secundario. Se considera las dimensiones de Competencias digitales como: tecnológica, comunicación, información y compromiso profesional. Los resultados se presentan a continuación:

Tablas Cruzadas

Resultados descriptivos de Competencias digitales vs calidad de servicio

Tabla 3

Distribución de frecuencia de las variables

		Calidad de servicio			Total
		Malo	Regular	Bueno	
		% de N tablas	% de N tablas	% de N tablas	% de N tablas
Competencias digitales	Malo	15,15%	9,85%	1,52%	26,52%
	Regular	3,03%	40,15%	14,39%	57,58%
	Bueno	0,00%	3,03%	12,88%	15,91%
Total		18,18%	53,03%	28,79%	100,00%

En la tabla N°3 de distribución de frecuencia de las variables, se aprecia que durante el estudio realizado el 15,15% de los docentes tiene una competencia digital mala seguido del 9,85% que tiene una competencia digital mala, pero tiene una calidad de servicio regular. El 40,15% de los docentes de la institución tiene una calidad de servicio regular al igual que su competencia digital y finalmente un 12,88% tiene una competencia digital buena al igual que su calidad de servicio que brinda a los estudiantes.

Tabla 4

Distribución de frecuencia de la dimensión tecnología educativa con la variable calidad de servicio.

		Calidad de servicio educativa			
		Malo	Regular	Bueno	Total
		% de N tablas	% de N tablas	% de N tablas	% de N tablas
Tecnológica educativa	Malo	12,12%	12,12%	3,03%	27,27%
	Regular	6,06%	38,64%	16,67%	61,36%
	Bueno	0,00%	2,27%	9,09%	11,36%
Total		18,18%	53,03%	28,79%	100,00%

En la tabla N°4 de la prueba de contingencia de la distribución de frecuencia de la dimensión tecnología educativa y la variable calidad de servicio educativo, se aprecia que durante el estudio realizado el 12,12% de los docentes tiene un uso de tecnología educativa mala y del mismo modo su calidad de servicio es también mala, el mismo porcentaje 12,12% que tiene un uso de tecnología malo, pero tiene una calidad de servicio regular. El 38,64% de los docentes de la institución tiene una calidad de servicio regular al igual que su uso de su tecnología y finalmente un 9,09% tiene un uso de tecnología bueno al igual que su calidad de servicio que brinda a los estudiantes es buena.

Tabla 5

Distribución de frecuencia de la dimensión comunicativa con la variable calidad de servicio.

		Calidad de servicio			
		Malo	Regular	Bueno	Total
		% de N tablas	% de N tablas	% de N tablas	% de N tablas
Comunicativa	Malo	12,88%	9,09%	1,52%	23,48%
	Regular	5,30%	31,06%	14,39%	50,76%
	Bueno	0,00%	12,88%	12,88%	25,76%
Total		18,18%	53,03%	28,79%	100,00%

En la tabla N°5 de la prueba de contingencia de la distribución de frecuencia de la dimensión comunicativa y la variable calidad de servicio educativo, se aprecia que durante el estudio realizado el 12,88% de los docentes tiene un uso de comunicación educativa mala y del mismo modo su calidad de servicio es también mala, seguidamente de 1,52% que tiene un uso comunicación bueno, pero tiene una calidad de servicio malo. El 31,06% de los docentes de la institución tiene una calidad de servicio regular al igual que su uso de su comunicación y finalmente un 12,88% tiene un uso de comunicación bueno al igual que su calidad de servicio que brinda a los estudiantes es buena.

Tabla 6

Distribución de frecuencia de la dimensión información con la variable calidad de servicio.

		Calidad de servicio			Total
		Malo	Regular	Bueno	
		% de N tablas	% de N tablas	% de N tablas	% de N tablas
Información	Malo	7,58%	1,52%	0,76%	9,85%
	Regular	9,85%	36,36%	9,85%	56,06%
	Bueno	0,76%	15,15%	18,18%	34,09%
Total		18,18%	53,03%	28,79%	100,00%

En la tabla N°6 de la prueba de contingencia de la distribución de frecuencia de la dimensión información y la variable calidad de servicio educativo, se aprecia que durante el estudio realizado el 7,58% de los docentes tiene un uso de la información educativa mala y del mismo modo su calidad de servicio es también mala, seguidamente de 1,52% que tiene un uso comunicación regular, pero tiene una calidad de servicio malo. El 36,36% de los docentes de la institución tiene una calidad de servicio regular al igual que su uso de su información y finalmente un 18,18% tiene un uso de la información bueno al igual que su calidad de servicio que brinda a los estudiantes es buena.

Tabla 7

Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso profesional con la variable calidad de servicio de los docentes.

		Calidad de servicio			Total
		Malo	Regular	Bueno	
		% de N tablas	% de N tablas	% de N tablas	% de N tablas
Compromiso profesional	Malo	12,12%	9,09%	0,00%	21,21%
	Regular	6,06%	35,61%	17,42%	59,09%
	Bueno	0,00%	8,33%	11,36%	19,70%
Total		18,18%	53,03%	28,79%	100,00%

En la tabla N°7 de la prueba de contingencia de la distribución de frecuencia de la dimensión compromiso profesional y la variable calidad de servicio educativo, se aprecia que durante el estudio realizado el 12,12% de los docentes tiene un compromiso profesional malo y del mismo modo su calidad de servicio es también mala, seguidamente de 9,09% que tiene un compromiso profesional regular, pero tiene una calidad de servicio malo. El 35,61% de los docentes de la institución tiene una calidad de servicio regular al igual que su compromiso profesional y finalmente un 11,36% tiene un compromiso profesional bueno al igual que su calidad de servicio que brinda a los estudiantes es buena.

Estadística inferencial

Tabla 8

Toma de decisión

Elementos	Descripción
Hipótesis Alterna (H_a)	La muestra no tiende a una distribución de probabilidad normal
Hipótesis Nula (H_0)	La muestra tiende a una distribución de probabilidad normal
Nivel de significancia (α)	$\alpha = 5\% = 0.05$
Nivel de confianza ($1 - \alpha$)	$1 - \alpha = 1 - 5\% = 95\%$
Decisión	Sig. $> \alpha$: se acepta H_0 Sig. $< \alpha$: se rechaza H_0

De acuerdo a la prueba de normalidad se tiene un valor de significancia de 0.05 Tomando en cuenta el resultado obtenido de la prueba de Kolmogórov-Smirnov por ser datos mayores a 50 se pudo determinar que ambas variables tienen una distribución normal, por consiguiente, para determinar el nivel de correlación se hará uso del coeficiente de correlación de Pearson.

Tabla 9

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov ^a	
		gl	Sig.
Competencias digitales	,056	132	,200*
Calidad de servicio	,064	132	,200*

Para determinar el grado de relación entre competencias digitales y calidad de servicio en los docentes del nivel secundario de una institución educativa de la ciudad de Cusco, se hizo uso de la prueba estadística Sig. (valor P). Para la toma de decisiones:

Si el valor obtenido en la prueba estadística (valor P) > 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor obtenido en la prueba estadística (valor P) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Debido a la obtención de dicho resultado se trabajó con el coeficiente de correlación de Pearson.

Análisis inferencial de la investigación

Resultados para la relación entre la variable Competencias digitales y la variable Calidad de servicio.

Decisión estadística

(H1) Hipótesis alterna: Existe una relación positiva entre las competencias digitales y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022.

(H0) Hipótesis nula: No Existe una relación positiva entre las competencias digitales y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022.

Tabla 10

Prueba correlación entre la variable competencias digitales y calidad de servicio.

		Competencias	
		digitales	Calidad de servicio
Competencias digitales	Correlación de Pearson	1	,858**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	132	132
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,858**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	132	132

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

De la tabla N°10 se puede apreciar que el valor de significancia bilateral (p - valor) asociada a la prueba de correlación de Pearson es de 0.000, valor que es menor a 0.05 por consiguiente se puede afirmar que existe una relación que es estadísticamente significativa entre las variables competencias digitales y calidad de servicio las cuales son materia de estudio. Por otro lado, el signo que acompaña al valor que toma la correlación de Pearson es positivo (0,858) lo que da a entender que la relación es directamente proporcional entre dichas variables, con la cual se precisa esto en base al cuadro, que existe una relación muy alta entre las variables mencionadas.

Tabla 11

Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la dimensión y la variable

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Tecnología educativa	,086	132	,170*
Calidad de servicio	,064	132	,200*

En la tabla N° 11, se aprecia un p valor superior a 0,05, por lo consiguiente se aplica la prueba de Pearson.

Decisión estadística específica 1

(H1) Hipótesis alterna: Existe una relación positiva entre la tecnología educativa y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022.

(H0) Hipótesis nula: No existe una relación positiva entre la tecnología educativa y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022.

Tabla 12

Correlación entre la dimensión tecnológica educativa y Calidad de servicio

		Tecnológica	Calidad de servicio
Tecnológica	Correlación de Pearson	1	,881**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	132	132
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,881**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	132	132

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

La tabla N°12, se puede ver el resultado obtenido gracias al trabajo de campo donde se aprecia el resultado para datos paramétricos el coeficiente de correlación de Pearson un valor de 0.881 dicho valor se encuentra en un rango de correspondencia positiva muy fuerte entre la dimensión y la variable interviniente, cabe mencionar que también en dicha tabla se puede identificar el p-valor de 0.000 donde se puede decir que la toma de decisión se acepta la hipótesis alterna donde menciona la existencia de la relación.

Tabla 13*Prueba de Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación	,041	132	,093*
Calidad de servicio educativa	,064	132	,200*

Nota. En la tabla N° 13, se aprecia un p valor superior a 0,05, por lo consiguiente se aplica la prueba de Pearson.

Decisión estadística específica 2

(H1) Hipótesis alterna: Existe una relación positiva entre la comunicación y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022.

(H0) Hipótesis nula: No existe una relación positiva entre la comunicación y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022.

Tabla 14*Correlación entre la dimensión Comunicación y Calidad de servicio*

		Comunicativa	Calidad de servicio
Comunicativa	Correlación de Pearson	1	,803**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	132	132
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,803**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	132	132

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

De la tabla N° 14 se puede apreciar que el valor de significancia bilateral (p - valor) asociada a la prueba de correlación de Pearson es de 0.000, valor que es menor a 0.05 por consiguiente se puede afirmar que existe una relación que es estadísticamente significativa entre la dimensión comunicativa y la variable calidad de servicio las cuales son materia de estudio. Por otro lado, el signo que acompaña al valor que toma la correlación de Pearson es positivo (0,803) lo que da a entender que la relación es directamente proporcional entre dicha dimensión con la segunda variable, con la cual se precisa esto en base al cuadro, que existe una relación muy alta entre dimensión con variable.

Tabla 15*Prueba de Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Información	,060	132	,198*
Calidad de servicio	,064	132	,200*

En la tabla N°15, se aprecia un p valor superior a 0,05, por lo consiguiente se aplica la prueba de Pearson.

Decisión estadística específica 3

(H1) Hipótesis alterna: Existe una relación positiva entre la información y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022.

(H0) Hipótesis nula: No existe una relación positiva entre la información y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022.

Tabla 16

Correlación entre la dimensión Información y Calidad de servicio

		Información	Calidad de servicio
Información	Correlación de Pearson	1	,819**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	132	132
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,819**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	132	132

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

La tabla N°16, se puede apreciar el valor de 0.819 dicho valor nos ayuda a determinar que existe una correlación positiva muy fuerte gracias a la prueba estadística de Pearson y el p-valor de 0.000 donde se puede determinar que se acepta la hipótesis alterna, la información educativa y la calidad de servicio de los docentes del nivel de secundaria de una Institución Educativa, se encuentran relacionadas significativamente, esto significa que el estudio es estadísticamente significativo.

Tabla 17*Prueba de Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso profesional	,032	132	,101*
Calidad de servicio	,064	132	,200*

En la tabla N°17 se aprecia un p valor superior a 0,05, por lo consiguiente se aplica la prueba de Pearson.

Decisión estadística específica 4

(H1) Hipótesis alterna: Existe una relación positiva entre el compromiso profesional y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022.

(H0) Hipótesis nula: No existe una relación positiva entre el compromiso profesional y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022.

Tabla 18

Correlación entre la dimensión Compromiso profesional y Calidad de servicio

		Compromiso profesional	Calidad de servicio
Compromiso profesional	Correlación de Pearson	1	,835**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	132	132
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,835**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	132	132

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

De la tabla N.º 18 se puede apreciar que el valor de significancia bilateral (p - valor) asociada a la prueba de correlación de Pearson es de 0.000, valor que es menor a 0.05 por consiguiente se puede afirmar que existe una relación que es estadísticamente significativa entre la dimensión compromiso profesional y la variable calidad de servicio educativo las cuales son materia de estudio. Por otro lado, el signo que acompaña al valor que toma la correlación de Pearson es positivo (0,835) lo que da a entender que la relación es directamente proporcional entre dicha dimensión con la segunda variable, con la cual se precisa esto en base al cuadro, que existe una relación muy alta entre dimensión con variable.

V. DISCUSIONES

Primero se desarrolla en función de la hipótesis general planteando en el presente trabajo investigativo existe un alto nivel de relación de las variables en estudio de los docentes concernientes al nivel secundario de una institución educativa de la ciudad de Cusco año 2022.

Como se puede observar en la tabla N° 9 que, en base a la población que respondió el instrumento aplicado se pudo identificar el resultado de 0.858 entre las dos variables en estudio, por lo cual se puede afirmar en esta institución en particular al tener una adecuada competencia digital existe un adecuado manejo de la calidad de servicio, se aprecia si las competencias digitales de los docentes están debidamente capacitados les ayudara a adquirir una mayor información, forjando nuevos conocimientos, y generándoles capacidad para resolver problemas cotidianos que se les presenten, tanto en el ámbito escolar como social.

El resultado expuesto logra coincidir con aquellos hallados por los investigadores González en el año 2017, en esta investigación se desarrolló bajo el objetivo general se tiene el diseño e culminación de una estrategia de gestión de aprendizaje que contribuye a mejorar las habilidades digitales, aplicando una combinación de métodos cuantitativos a nivel descriptivo, no existe una prueba transversal diseñada para obtener resultados en los aspectos más importantes, a pesar de vivir en la industria ambiental. La comunidad TIC y los docentes inmersos en el desarrollo operacionalización de la información están sujetos a la experiencia de la red. Si bien algunos de ellos facilitan y apoyan la información sobre el aprendizaje, con una buena planificación, no hay intención ni objetividad. Del mismo modo, teóricamente se llega a coincidir con los aportes dados por Mon y otros en el año 2017 señalarían que el tema de las competencias digitales se hace uso de las búsquedas de información haciendo querencia de las tecnologías y fortalecer el pensamiento crítico de la información recolectada, la lectura y comprensión de documentos dinámicos, utilización de sistemas de filtrado o publicación y comunicación de información, entre otras. Dispositivos muy similares son identificados por Covello (2010) en el contexto del llamado conocimiento digital, desde definir necesidades de información, hasta gestionar e interpretar, evaluar, crear, producir o impartir pesquisa y comprensión con las

competencias digitales. Emanar los siguientes resúmenes claves que componen la alfabetización digital: una sensación de seguridad en un entorno digital; búsqueda, evaluación y uso de la indagación; utilizar herramientas digitales (hardware/software); comprender el compromiso social, demostrar logros, conciencia de identidad digital y auxiliar, en temas de educación, comunidad y empleo.

En el caso de la primera hipótesis específica, el cual se planteó la existente de relación entre la dimensión de competencias digitales, el cual es la tecnología educativa y la variable de calidad de servicio en los docentes del nivel secundario de una institución educativa de Cusco, el cual se ha desarrollado bajo el sustento teórico de García y Alba en el año 2013, quienes conceptualizo a la tecnología Educativa ha recibido múltiples observaciones, entre las cuales se acentúan. Por un lado, se asevera que la T.E. es una de las expresiones más legítimas en el contorno educativo de una racionalidad de corte tanto científico como técnico en beneficio de la población.

En la tabla N°11, se puede ver el resultado obtenido gracias al trabajo de campo donde se aprecia el resultado para datos paramétricos el coeficiente de correlación de Pearson un valor de 0.881 dicho valor se encuentra en un rango de correspondencia positiva muy fuerte entre la dimensión y la variable interviniente, cabe mencionar que también en dicha tabla se puede identificar el p-valor de 0.000 donde se puede decir que la toma de decisión se acepta la hipótesis alterna donde menciona la existencia de la relación.

Por otro lado, en el trabajo desarrollado por Parrales y Tomalá en el año 2017, que realizó su investigación en una institución educativa Básica Miguel de Letamendi, Santa Elena, Ecuador; donde además sus resultados se analizaron de manera cuantitativa, se identificó que la dimensión de tecnología llegó a tener una correlación de carácter significativo en 0.714 con relación a los compromisos que tiene la institución educativa para con los alumnos, lo cual evidenció que la institución educativa dentro de sus servicios y compromisos brinda una adecuada tecnología, desarrollando así la el uso de la tecnología en su vida cotidiana en los alumnos, ayudándoles a poder tener nuevas formas en adquirir conocimiento.

La segunda hipótesis específica se estableció la existencia de una relación entre la dimensión comunicación y la variable de calidad de servicio de los docentes

del nivel secundario de una institución educativa Cusco, 2022. Tomando como aporte teórico a Fajardo en el año 2019, donde menciona que la comunicación es esencial en un conjunto de individuos por múltiples razones que incluyen el acceso a nuevos conocimientos, el intercambio de información, la discusión franca de ideas y la negociación respecto a conflictos y desacuerdos que puedan surgir. En los grupos sociales, la comunicación se ha establecido como un factor esencial de supervivencia no solo de la especie humana, sino también de todo lo que gira en su entorno: las tradiciones y costumbres, los ritos, las conductas culturales y sociales, la historia, entre otras.

En base a lo expuesto, con la investigación en la N° 13 se puede apreciar que el valor de significancia bilateral (p - valor) asociada a la prueba de correlación de Pearson es de 0.000, valor que es menor a 0.05 por consiguiente se puede afirmar que existe una relación que es estadísticamente significativa entre la dimensión comunicativa y la variable calidad de servicio educativo las cuales son materia de estudio. Por otro lado, el signo que acompaña al valor que toma la correlación de Pearson es positivo (0,803) lo que da a entender que la relación es directamente proporcional entre dicha dimensión con la segunda variable, con la cual se precisa esto en base al cuadro, que existe una relación muy alta entre dimensión con variable.

En el trabajo investigativo desarrollado por Salas y Lucín (2016) y que sirvió como antecedente de la presente investigación, se pudo observar que gran parte de la población entrevistada evidenció que la comunicación estaba presente en la Institución Escolar de Cusco durante el año 2016, observándose que el nivel de esta habilidad comunicación era “bueno”. Evidenciando además de manera general que la comunicación entres estudiante y profesor. Gracias a esta investigación es posible recalcar la relación que tiene las competencias digitales en el entorno educativo.

Continuando, con la tercera hipótesis específica donde se desarrolló la existencia de la relación entre la dimensión información y la variable calidad de servicio educativo de los docentes pertenecientes al nivel secundario en una Institución educativa de Cusco. En ese sentido es importante entender lo que es la información, para lo cual se hará mención al autor Ríos en el año 2014 quien señaló que la información es un vocablo imprescindible en prácticamente todo tipo de contexto social, disciplinario o situacional. En el día a día es usado como

un término polisémico, que asume significados múltiples modo indiscriminado en el contexto que vaya a ser empleado, razón por la cual este nivel de léxico indiferenciado debe ser rebasado.

En relación con la tercera hipótesis específica, en la tabla N°15, muestra la relación de la variable 2 (calidad de servicio educativo) y la dimensión información. En este sentido, se tiene un valor de Pearson de 0.819, lo que significa, una fuerza de relación muy fuerte; la dirección de relación, es positiva, es decir, si la información educativa tuviera mejoras, la calidad de servicio aumentara, hablamos de una relación directamente proporcional. En general podemos decir que la Correlación es positiva y muy fuerte. La significancia asintótica o p-valor es de 0.000, valor que es menor a 0.05, lo que significa que se acepta la hipótesis del investigador; entonces, se puede afirmar que, la información educativa y la calidad de servicio de los docentes del nivel de secundaria de una Institución Educativa, se encuentran relacionadas significativamente, esto significa que el estudio es estadísticamente significativo.

El trabajo de académico desarrollado por Galarza en el año 2022, que sirvió como antecedente de la presente investigación se desarrolló en la ciudad del Callao en la unidad escolar básica donde se enfocó a conocer la información impartida por los docentes a sus estudiantes, donde se utilizó un enfoque investigativo mixto. En el trabajo de Galarza, se pudo observar que la información que adquieren los niños es muy importante ya que les ayudo a desarrollar algunas capacidades que les sirven para poder regular de manera interna e independiente algunas situaciones externas que se les presente en su día a día.

Referente al cuarto y última hipótesis planteada en la investigación el cual fue existe un alto nivel de relación entre la dimensión de Compromiso profesional y la variable de investigación servicio educativo, de los docentes del nivel secundaria pertenecientes a una institución educativa de Cusco. Como referente teórico para sustentar el aporte en cuanto a la dimensión de compromiso profesional se consideró a Chiang y Nuñez en el año 2018, quienes señalan que el compromiso afectivo consiste en los lazos emocionales forjados por las personas mediante la organización al que las personas forjan con la organización al percibir que sus necesidades y expectativas, son satisfechas especialmente a nivel psicológico; por lo cual disfrutan de su permanencia en la organización. Por otro lado, el compromiso de continuación o necesidad pone en manifiesto que la

persona evalué las inversiones de tiempo y esfuerzo que perdería al abandonar la organización; lo que incluye los costos físicos, psicológicos y financieros en los cuales se incurriría al retirarse, o de la dificultad al tratar de encontrar un nuevo empleo. En este punto se evidencia una faceta calculadora de la persona, pues se refiere a la prosecución de sus inversiones; tales como antigüedad, aprendizaje y planes acumulados, y los resultados provenientes de la pertenencia al grupo, haciendo que dejar la organización sea cada vez más difícil.

En la tabla N° 17 se puede apreciar que el valor de significancia bilateral (p - valor) asociada a la prueba de correlación de Pearson es de 0.000, valor que es menor a 0.05 por consiguiente se puede afirmar que existe una relación que es estadísticamente significativa entre la dimensión compromiso profesional y la variable calidad de servicio educativo las cuales son materia de estudio. Por otro lado, el signo que acompaña al valor que toma la correlación de Pearson es positivo (0,835) lo que da a entender que la relación es directamente proporcional entre dicha dimensión con la segunda variable, con la cual se precisa esto en base al cuadro, que existe una relación muy alta entre dimensión con variable.

En la tesis realizada por Cueva en el año 2021 y que sirvió como antecedente de la presente investigación donde se propuso investigación como el compromiso profesional logra relacionarse con la calidad de servicio educativo, en cuanto a dicha dimensión se pudo evidenciar que en base a la correlación de Chi-cuadrado que se obtuvo como resultado (9.705), que existía una correlación, debido a dicho resultado obtenido se puede evidenciar que existe una igualdad de resultados por lo que se puede determinar que el compromiso profesional de un docente puede garantizar una adecuada calidad de servicio.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Referente al objetivo general que se ha planteado en el estudio, se puede llegar a la conclusión de que existe una correlación positiva muy fuerte entre las competencias digitales y la calidad de servicio de los docentes según los resultados identificado en la presente investigación, con lo cual se puede asegurar que a la aplicación de las competencias digitales hará que la calidad de servicio de los docentes incremente, esto gracias al coeficiente de correlación hallado en la investigación en los estudiantes del nivel secundario de una institución educativa de Cusco, aceptando de esa manera la hipótesis establecida.

Segundo: En función al primer objetivo específico con el cual se desarrolló la investigación, se pudo evidenciar que también existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión de Tecnología y la variable calidad de servicio en los docentes, según los resultados que se muestran en la investigación , con lo cual se puede afirmar que en una institución educativa de Cusco brinda una óptima calidad de servicio los docentes con lo que consecuentemente la tecnología que hacen uso es adecuada, donde además según el coeficiente de correlación de Pearson en el ámbito de estudio de la presente investigación, afirmando la hipótesis planteada

Tercero: Con relación al segundo objetivo específico que se planteó en el trabajo, se pudo observar que hay una correlación entre la dimensión comunicación y la variable de calidad de servicio de los docentes, según los resultados que se evidencian en la investigación con lo cual se puede aseverar que la institución educativa brinda una calidad de servicio ya que a los adolescentes se les imparte sesiones de clases con una adecuad comunicación por parte de los profesores, además en base al coeficiente de Pearson evidenciando así que existe una correlación positiva muy fuerte.

Cuarto: Continuando, con los resultados mostrados en la investigación se puede ver que en cuanto al tercer objetivo específico establecido, se afirma que si existe una correlación entre la dimensión información y la variable calidad de servicio en los docentes, así que en la institución

Educativa de Cusco está teniendo una calidad de servicio educativo puesto que los alumnos reciben una adecuada información por parte de sus docentes; mostrando así que se tiene una correlación positiva muy fuerte

Quinto: Finalmente, en cuanto el cuarto objetivo específico, con la investigación se pudo afirmar que si existe una correlación entre la dimensión compromiso profesional y la variable calidad de servicio de los profesores, evidenciando así que la IE de Cusco tiene una calidad de servicio educativo donde el compromiso profesional de los docentes con la institución es adecuada para los jóvenes que están en constante desarrollo; además, según el coeficiente de correlación de Pearson se mostró que se tiene una correlación positiva muy fuerte.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero:** Se sugiere al director de la I.E. considere, en el plan anual de trabajo estrategias para alcanzar la integración de las competencias digitales en los docentes del nivel secundario, de esta manera incrementar la calidad de servicio brindado por los mismos. Además, pueden aplicarlas dentro de sus sesiones de aprendizaje y alcanzar el logro de los objetivos planteados.
- Segundo:** Proponer al director de la I.E la ejecución de talleres de capacitación y actualización docente de manera trimestral, sobre el uso y manejo de las herramientas tecnológicas, para poder tener clases activas y así los docentes puedan incrementar la calidad de servicio de la institución.
- Tercero:** A los docentes se les recomienda hacer un adecuado uso de la comunicación entre profesor y estudiantes para que de esta manera se pueda identificar las necesidades de los estudiantes, así puedan fortalecer sus debilidades e incrementar sus niveles de conocimientos; para lograr una eficiente calidad de servicio.
- Cuarto:** Se sugiere a los docentes participar en grupos de interaprendizaje sobre la elaboración de diversos métodos y técnicas de enseñanza, para brindar a los estudiantes, información útil y necesaria sobre nuevos conocimientos que pueden ser aplicados en situaciones reales o simuladas.
- Quinto:** Finalmente se sugiere a los docentes identificarse con la I.E mediante su participación en jornadas de capacitación a través del portal Perú educa, en distintas ramas de la informática, para mejorar la calidad de servicio que ofrece la I.E.

REFERENCIAS

- Alvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. *Universidad de Lima*, 3. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%c3%a9mica%202%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%c3%b3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Amaya, L., Berrío, G., & Herrera, W. (2020). Principio de Autonomía. *Ética Psicológica*, 2. <http://eticapsicologica.org/index.php/info-investigacion/item/21-principio-de-autonomia?showall=1#:~:text=El%20principio%20de%20autonom%C3%ADa%20consiste,a%20su%20privacidad%20y%20autodeterminaci%C3%B3n.>
- Angel, M., & Ramírez, A. (2016). *Educación virtual y recursos educativos*. Editorial Brujas .
- Angulo, M., Arteaga, E., & Carmenate, O. (2019). La significación del contexto para la formación y asimilación de conceptos matemáticos. Principios básicos . *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos* , 11(5), 33-41.
- Arroyave, J., & Hurtado, O. (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación superior-IES privada de la ciudad Pereira (Colombia). *Revista empresarial* , 13(1), 35-47. doi:10.23878
- Asto, Y., & Ayala, K. (2020). *La influencia de la inteligencia emocional en la calidad del servicio al cliente en una institución financiera de Comas, 2019*. Lima : Universidad Tecnológica del Perú . <https://hdl.handle.net/20.500.12867/3918>
- Atencio, E., & González, B. (2017). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). *Revista de Ciencias Sociales*, 45. <http://dx.doi.org/10.31876/rcs.v13i1.25357>
- Axmann, M. (2018). *Aprendizaje de calidad*. Organización Internacional del Trabajo.

- Baca, Z. (2021). *Competencias digitales y el desempeño docente en la institución educativa Miguel Grau Seminario del Cusco, 2020*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56198>
- Basantes et ál., (2020). Competencias digitales en la formación de tutores virtuales en la Universidad Técnica del Norte, Ibarra-Ecuador. *scielo*, 13(5). <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000500269>
- Beltrám, J., & Bueno, J. (2018). *Psicología de la Educación*. Marcombo.
- Cabezas et ál., (2018). Introducción a la metodología de la investigación. *ESPE*, 1(1), 1–138. <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Cavero & Chirinos, E. (2021). *Competencias digitales y aprendizaje cooperativo en los estudiantes de la Facultad de Administración y Negocios de una universidad privada de Arequipa, en el 2020 –I modalidad virtual*. Lima: Universidad de Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/4159>
- Chiang et ál., (2018). REALDY. *Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad*, 28(40), 1–12. https://www.researchgate.net/publication/50285833_Compromiso_del_Trabajador_hacia_su_Organizacion_y_la_relacion_con_el_Clima_Organizacional_Un_Analisis_de_Genero_y_Edad
- Choles, H. (2019). *Comprensiones emergentes sobre la calidad educativa desde la perspectiva de desarrollo identitario*. Universidad del Magdalena . doi:10.21676
- Cuadrado, P. (2020). *Control interno y gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Chao, 2019*. Chimbote: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45647>
- Cueva, N. (2021). *Calidad Educativa en la Competencia Digital en Instituciones Educativas Públicas, Lima Metropolitana, 2021*. Lima [Maestra en

educación]: Universidad Cesar Vallejo
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/68572>

Daza et ál., (2019). Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la región Caribe de Colombia. (2019). *Revista Espacios*, 40(44), 1-10.

<http://www.revistaespacios.com/a19v40n44/19404410.html>

Espinosa, P. (2018). La Tecnología Educativa en la Pedagogía del siglo XXI: una visión en 3D. *Revista Interuniversitaria de Investigación en Tecnología Educativa*, 3. <https://doi.org/10.6018/riite/2018/335131>

Esteban, N. (2018). *Tipos de investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzman.

Fajardo, L. (2019). A propósito de la comunicación verbal. *Forma y Función*, 124.

Falcó, J. (2017). Evaluación de la competencia digital docente en la Comunidad Autónoma de Aragón. *Revista electrónica de investigación educativa*, 23. <https://doi.org/10.24320/redie.2017.19.4.1359>

Francesc & Cervera, M. (2016). Competencia digital en la educación superior: instrumentos de evaluación y nuevos entornos. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información*, 31. <https://www.redalyc.org/pdf/823/82329477003.pdf>

Francia, L, & Guillén, P. (2019). Competencias digitales y educación. *Universidad San Ignacio de Loyola*, 572. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.329>

Galarza, C. (2022). *Evaluación de Competencias digitales docentes y calidad del servicio, cuatro instituciones educativas primarias, RED-4 Callao, 2021*. Lima [Maestro en administración] Universidad Nacional de Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78283>

Galino, Á. (2018). Galino, A. (2018). La calidad de la enseñanza. *Revista pedagógica*, 1(1), 93–98.

- <https://www.educacionyfp.gob.es/revista-de-educacion/dam/jcr:53757342-b6a2-4ea8-ae82-be4b35f72ab4/re19960500455-pdf.pdf>
- Gallego, D et ál., (2017). Estudio cuantitativo sobre las concepciones de ciencia, metodología y enseñanza para profesores en formación. *Lasallista*, 14(1).
<https://www.redalyc.org/pdf/695/69551301014.pdf>
- García A & Alba C., (2013). ¿Qué es tecnología educativa?: Autores y significados. *Universidad Complutense de Madrid*, 2.
https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/45463/file_1.pdf
- García, F. (2017). La Comunicación Educativa: un proceso dialógico. *Glosa Revista de Divulgación*, 5(9), 1–8.
<http://www.revistaglosa.com/s/art-1-Garcia-Noyola.pdf>
- Gatwiri, C. (2018). *Justice and law; the concept of justice*. Orlando : Nairobi.
- Gómez , M., & Valarezo, J. (2017). Comunicación docente, un desafío epistemológico para el autoaprendizaje. *Universidad de Guantànamo*, 61.
<https://www.redalyc.org/journal/4757/475753184016/475753184016.pdf>
- González, B. (2017). *Competencias digitales en docentes: búsqueda y validación de información en la red*. Bogotá[Máster en Ciencias de la Educación con énfasis en Gestión] Universidad nacional de Colombia.
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9747/version%20final%20sep%2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gonzalo, M. (2022). Revista General de Información y Documentación. *EDICIONES COMPLUTENSE*, 32(1).
<https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/index>
- Hernández, I. (2019). *Dificultades del aprendizaje: una mirada desde los factores del contexto , learning difficulties: watching the context factors*. Universidad Cooperativa de Colombia .
<https://ediciones.ucc.edu.co/index.php/ucc/catalog/book/174>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL

INTERAMERICANA EDITORES.

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Hinojo, F., Gómez, G., De la cruz, J., & Campos, M. (2021). *Desafíos para una educación de calidad ante los objetivos de desarrollo sostenible*. Ediciones OCTAEDRO, S.L. <https://octaedro.com/libro/desafios-para-una-educacion-de-calidad-ante-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

La Gestión. (2019). Tras diez años de reforma educativa, el 55% no percibe ningún resultado. *La Gestión*, 3-4. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/28491/S7900478_es.pdf

Ladino, P. (2017). *Teorías de la comunicación*. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://core.ac.uk/download/pdf/326425815.pdf>

Lockhart, j. (2018). *El optimista que hay en ti, El coaching en optimismo: Un método único*. Koan. doi:9788494913402

Lopez y Roldan. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Bellaterra (Cerdanyola del Vallès) | Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccua_cap2-4a2017.pdf

López, Roldán y Fachelli. (2015). Univesidad Autonoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf

Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social, paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario* (Primera ed.). Bogotá: Ediciones de la U. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=FTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=metodologia+tipo+de+investigacion+&ots=6l7l2MGC_1&sig=LOkUWMspqk9JcEkTQ-OtK5uA6vY#v=onepage&q&f=false

- Mon, E., Gisbert, M., & Lázaro, J. (2017). La competencia digital de los futuros docentes: ¿Cómo se ven los actuales estudiantes de educación? *Perspectiva Educativa, Formación de Profesores*, 40.
- Mondragón, M. (2014). Movimiento Científico. *Ibero Americana*, 100.
<https://revmovimientocientifico.iberu.edu.co/>
- Moreno, I. (2017). Influencia del Contexto en el Centro Educativo. *RILME*, 4, 445-448.
- Nishiyama, A. (2021). Innovación y problemas de conectividad: los éxitos y retos de la educación híbrida. *Rpp*, pág. 20. <https://www.redem.org/innovacion-y-problemas-de-conectividad-los-exitos-y-retos-de-la-educacion-hibrida/>
- OCDE. (2018). *Políticas docentes efectivas: conclusiones del informe PISA*. Edición de la OCDE . doi:10.1787
<https://www.oecd.org/centrodemexico/medios/pisavpoliticasefectivasescuela-sexitosas.htm>
- Ojeda, L. (2017). *Conceptos de las teorías de liderazgo* . Universidad Autónoma del Estado de México . <https://core.ac.uk/download/pdf/154797604.pdf>
- Ovejero, A. (2019). *Psicología social de la educación*. Editorial UOC.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=743565>
- Padilla, A., & Gámiz, V. (2019). Competencia digital docente: apuntes sobre su conceptualización. *Virtualis*, 10.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/2210/4421>
- Parrales, M., & Tomalá, J. (2017). *Formación profesional y competencias digitales de los docentes en la Escuela de Educación Básica “Miguel de Letamendi”, Santa Elena, Ecuador 2017*. Santa Elena: Universidad Santa Elena.
- Ríos, J. (2014). El concepto de información: dimensiones bibliotecológica, sociológica y cognoscitiva. *Investigación bibliotecológica*, 7.

https://www.researchgate.net/publication/262198036_El_concepto_de_informacion_dimensiones_bibliotecologica_sociologica_y_cognoscitiva

Rodríguez, B. (2020). *Docencia colaborativa universitaria: planificar, gestionar y evaluar con entornos virtuales de aprendizaje*. Ediciones de la Universidad de Castilla - La Mancha . doi:10.18239

Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal . *Revista Médica Sanitas* , 141-147;142.
https://www.researchgate.net/publication/329051321_Disenio_de_investigacion_de_Corte_Transversal

Rossana, G., Suástegui, S., & Zambrano, G. (2019). La calidad de la enseñanza en la educación superior en Ecuador. *Revista Científica de las ciencias*, 5(3), 258-270. doi:10.23857

Salas, J., & Lucín, R. (2016). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa "Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
<https://www.redalyc.org/journal/834/83455923001/html/>

Sanmartín, B. (2020). *Modelo de competencias digitales para fortalecer el proceso de enseñanza-aprendizaje en el Instituto Superior Tecnológico Simón Bolívar Guayaquil-Ecuador, 2019*. Universidad Cesar Vallejo.

Suarez, M. (11 de Agosto de 2021). *Colombia aprende Red de conocimiento*. Obtenido de Competencias digitales para docentes: ¿por qué son tan importantes?: <https://www.colombiaaprende.edu.co/agenda/tips-y-orientaciones/competencias-digitales-para-docentes-por-que-son-tan-importantes>

Suca, H. (2022). *Competencias digitales y desempeño docente en la Red Educativa de Colegios Santarroseños, UGEL Cusco*. Cusco, 2021. Cusco: Universidad San Antonio de Abad de Cusco.

- Torres, M. (2017). Metodos de recoleccion de datos para una investigación. *Facultad de Ingeniería - Universidad Rafael Landívar*, 4.
<https://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2817>
- Universidad de San Martín de Porres. (2020). *Metodología de la investigación, manual del estudiante*. Lima: Unidad Académica de Estudios Generales.
<https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>
- Universidad Pontificia de Salamanca . (2022). *Proceso de enseñanza y aprendizaje* . Universidad Pontificia de Salamanca .
<http://cms.upsa.es/sites/default/files/proceso-ensennanza-aprendizaje.pdf>
- Vásquez, F., Gabalán, J., & Isáziga, C. (2020). *Educación y transformación social, análisis de datos censales desde las regiones* . Programa Editorial Universidad Autónoma de Occidente .
- Zavala, M., Vázquez, M., & Cota, L. (2021). *De psicología y educación, evidencia empírica de investigaciones en sonora* . Qartuppi . doi:10.29410

ANEXOS

ANEXO Nº 1 Matriz de consistencia

TÍTULO: Competencias digitales y calidad de servicio de los docentes en una Institución Educativa Cusco, 2022.

AUTOR: Mendoza Mamani Richar (ORCID: 0000-0002-9870-7201)

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo las competencias digitales se relacionan con la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS P.E.1: ¿Cómo se relaciona la tecnología educativa y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022?</p> <p>P.E.2: ¿Cómo se relaciona la comunicación y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022?</p> <p>P.E.3: ¿Cómo se relaciona la información y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre las competencias digitales y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: O.E.1: Determinar la relación entre la tecnología educativa y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022.</p> <p>O.E.2: Determinar la relación entre la comunicación y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe una relación positiva entre las competencias digitales y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: H.E.1: Existe una relación positiva entre la tecnología educativa y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022.</p> <p>H.E.2: Existe una relación positiva entre la comunicación y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022.</p>	Variable 1:			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Tecnológica educativa	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad • Utiliza las aplicaciones de software • Aplica los recursos multimedia 		
			Comunicativa	<ul style="list-style-type: none"> • Interacción • Compartir información en línea • Participación • Identificar y localizar la información 		
			Información	<ul style="list-style-type: none"> • Almacenar, organizar y analizar la información • Evaluación de información y recuperación 		
Compromiso profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración profesional • Practica reflexiva • Desarrollo profesional continuo digital 					

<p>P.E.4: ¿Cómo se relaciona el compromiso profesional y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022?</p>	<p>O.E.3: Determinar la relación entre la información y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022</p> <p>O.E.4: Determinar la relación entre el compromiso profesional y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022</p>	<p>H.E.3: Existe una relación positiva entre la información y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022.</p> <p>H.E.4: Existe una relación positiva entre el compromiso profesional y la calidad de servicio de los docentes en una Institución educativa Cusco, 2022.</p>				
			Variable 2:			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	ESCALA
			Calidad de la enseñanza	<ul style="list-style-type: none"> • Promueve • Necesidad • Educación de calidad • Desarrollo profesional • Desarrollo continuo • Asegurar las condiciones • Políticas docentes 		<p>Escala de Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Muy malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy bueno
Calidad del aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> • Potencial de los recursos • Dispositivos digitales • Procesos de enseñanza • Lugar privilegiado • Entornos virtuales • Mejora de la calidad 					
Contexto	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce y recobra datos • Evalúa y estructura datos • Usa y muestra los datos 					

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO Y NIVEL Investigación aplicada, de nivel correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental de corte transversal</p> <p>MÉTODO Cuantitativo</p>	<p>POBLACIÓN: 200 alumnos</p>	<p>Variable 1: Competencias Digitales</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Año: 2022 Ámbito de Aplicación: Institución educativa de nivel secundario. Forma de Administración: Directa</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Año: 2022 Ámbito de Aplicación: Institución educativa de nivel secundario Forma de Administración: Directa</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se realizará el tiramiento con la estadística descriptiva e inferencial</p> <p>DE PRUEBA: Prueba hipótesis</p> <p>Nivel de Significación: Se realizará la prueba de hipótesis mediante el estadístico p _ valor en relación con el nivel de significación de 5%</p> <p>Inferencial: Se realizará la prueba de hipótesis mediante el estadístico p _ valor en relación con el nivel de significación de 5%</p>

ANEXO N°2 Matriz de operacionalización de variables

Competencias digitales y calidad de servicio de los docentes en una Institución Educativa Cusco, 2022.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala
v1 Competencias digitales	<p>Las competencias digitales es una herramienta para la formación de los ciudadanos ya que también se demostró que tiene relación con el empoderamiento intrínseco como la empleabilidad, la política y en gran medida la economía; es así como se está haciendo uso en tendencias culturales en el presente siglo. (Francia, Sanchez, & Guillén, 2019)</p>	<p>Se puede apreciar que las competencias digitales son herramientas que se utilizan en la educación para poder fortalecer la comunicación entre alumno y docente, son instrumentos que en la actualidad se están utilizando con mayor frecuencia mejorando la información y el contenido para enseñar a los estudiantes, de esta manera se puede apreciar el compromiso que tiene los docentes para con sus estudiantes. (Francia, Sanchez, & Guillén, 2019)</p>	<p>Tecnológica educativa</p> <hr/> <p>Comunicativa</p> <hr/> <p>Información</p> <hr/> <p>Compromiso profesional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad • Utiliza las aplicaciones de software • Aplica los recursos multimedia <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Interacción • Compartir información en línea • Participación • Identificar y localizar la información <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Almacenar, organizar y analizar la información • Evaluación de información y recuperación <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Colaboración profesional • Practica reflexiva • Desarrollo profesional continuo digital 	<p>Escala de Likert</p> <p>6. Muy malo 7. Malo 8. Regular 9. Bueno 10. Muy bueno</p>

<p style="text-align: center;">V2</p> <p style="text-align: center;">Calidad de servicio educativa</p>	<p>La calidad de los servicios educativos se puede gestionar sobre la base de una filosofía de calidad total y sus principios básicos son: la planificación centrada en el cliente, la perspectiva de proceso, la mejora continua y la relación recíproca entre todas las partes dentro del establecimiento, que asegurará la calidad de los servicios educativos y dan como resultado los procesos que se llevan a cabo y su normal funcionamiento. Ropa (2014)</p>	<p>El sistema educativo necesita cambiar para mejorar su desempeño, actualizarse y desarrollar la capacidad humana, la cual depende no solo de las actividades pedagógicas sino también de la gestión administrativa. Esta gestión es un factor determinante en la calidad de la enseñanza del funcionamiento de las instituciones educativas, por lo que el Ministerio de Educación con la calidad del aprendizaje considera que este es uno de los pasos básicos para lograr una educación de calidad y de contexto. Ropa (2014)</p>	<p>Calidad de la enseñanza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promueve • Necesidad • Educación de calidad • Desarrollo profesional • Desarrollo continuo • Asegurar las condiciones • Políticas docentes 	
			<p>Calidad del aprendizaje</p> <ul style="list-style-type: none"> • Potencial de los recursos • Dispositivos digitales • Procesos de enseñanza • Lugar privilegiado • Entornos virtuales • Mejora de la calidad 	
			<p>Contexto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoce y recobra datos • Evalúa y estructura datos • Usa y muestra los datos 	

ANEXO N° 3: Instrumento de Investigación

ESCALA

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ÍTEMS		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
VARIABLE 1: COMPETENCIAS DIGITALES						
Tecnológica						
1	Las diapositivas que presenta los profesores son buenas e innovadoras por que utiliza distintos mecanismos en el power point.	1	2	3	4	5
2	Los profesores de las distintas áreas ayudan a conocer otros programas que ayudaran a entender de mejor manera su área.	1	2	3	4	5
3	Los profesores de las áreas hacen uso de las herramientas tecnológicas que tiene la Institución Educativa	1	2	3	4	5
Comunicativa						
4	En las diapositivas que hacen los profesores, hay espacios para que se pueda participar y sea dinámico	1	2	3	4	5
5	Los profesores envían link de páginas que son dinámicos y ayudan a entender de mejor manera la sesión de clases del día	1	2	3	4	5
6	Los profesores motivan a participar constantemente en clase a todos los estudiantes.	1	2	3	4	5
7	Los profesores hacen reconocer la idea principal de cada sesión de aprendizaje.	1	2	3	4	5
Información						
8	Las sesiones de clases con diapositivas ayudan a entender de mejor manera el tema y a recordarlo constantemente.	1	2	3	4	5
9	Cuando los profesores hacen uso de cualquier herramienta tecnológica para enseñar, ayudan a tener un mejor análisis de la información	1	2	3	4	5
10	La información utilizada con estas herramientas es de fácil comprensión y de fácil evaluación	1	2	3	4	5
Compromiso profesional						

11	Los profesores tienen reuniones constantes donde intercambian ideas para poder mejorar la enseñanza que brindan.	1	2	3	4	5
12	Los profesores se toman un tiempo de sus clases para hacer reflexionar a los estudiantes sobre temas o situaciones cotidianas	1	2	3	4	5
13	Se puede apreciar que el profesor trae métodos nuevos para un adecuado uso de las herramientas tecnológicas con las que cuenta la institución.	1	2	3	4	5

Escala

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

Calidad de la enseñanza

14	El profesor motiva a seguir aprendiendo nuevas cosas y leer constantemente en el hogar.	1	2	3	4	5
15	Cuando un estudiante no entiende un tema el profesor explica hasta que se logre comprender	1	2	3	4	5
16	Cuando el profesor ve una destreza en un estudiante trata de ayudarlo para mejorar día a día.	1	2	3	4	5
17	El profesor ayuda a que los estudiantes estén preparados para enfrentar diferentes situaciones que se le presenta.	1	2	3	4	5

Calidad del aprendizaje

18	El profesor utiliza videos, diapositivas para enseñar y de esta manera los estudiantes aprenden mas	1	2	3	4	5
19	Los métodos que utiliza el profesor ayudan a tener una mejor retención de información.	1	2	3	4	5
20	El profesor motiva ir a clases porque el aula es colorida y tiene buena información	1	2	3	4	5
21	Se nota que el profesor enseña temas complicados, pero él lo hace parecer fácil y se hace entender.	1	2	3	4	5

Contexto

22	Los profesores hablan de noticias y sucesos importantes y piden opiniones de los estudiantes.	1	2	3	4	5
23	El profesor pide que se traiga noticias para comentar en el aula.	1	2	3	4	5
24	Cuando traen noticias el profesor hace analizar el suceso.	1	2	3	4	5

25	Los profesores motivan a siempre estar informados con la coyuntura de nuestra región y país tanto a nivel político, social, cultural y económico	1	2	3	4	5
----	--	---	---	---	---	---

ANEXO Nº 4: Validación de juicio de Expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPETENCIAS DIGITALES

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Enrique Miguel Pardo Esquerre

DNI: 18855955

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Lima, 14 de junio de 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Enrique Miguel Pardo Esquerre

DNI: 18855955

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Lima, 14 de junio de 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLE COMPETENCIAS DIGITALES

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Lizandra Agustina Huacac Huarcapuma DNI N^o. 40210287

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación.



¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Mg. LIZANDRA AGUSTINA HUACAC HUARCAPUMA
DNI N^o 40210287

Firma del Experto Informante.

Especialidad: Magister en Administración de la Educación
Lima, 15 de junio de 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Lizandra Agustina Huacac Huarcapuma DNI N^o. 40210287

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación.



¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Mg. LIZANDRA AGUSTINA HUACAC HUARCAPUMA
DNI N^o 40210287

Firma del Experto Informante.

Especialidad: Magister en Administración de la Educación
Lima, 15 de junio de 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPETENCIAS DIGITALES

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica

Posterior a la revisión y corrección hago constar que el instrumento presenta ítems suficientes para medir las dimensiones de las variables de investigación.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Quispe Mamani Dianeth Beatriz DNI N.º. 41149745

Especialidad del validador: Magister en Educación con mención en Administración de la Educación



¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Mg. DIANETH BEATRIZ QUISPE MAMANI

DNI N.º. 41149745

Firma del Experto Informante.

Especialidad: Magister en Educación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica

Posterior a la revisión y corrección hago constar que el instrumento presenta ítems suficientes para medir las dimensiones de las variables de investigación.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Quispe Mamani Dianeth Beatriz DNI N.º. 41149745

Especialidad del validador: Magister en Educación con mención en Administración de la Educación



¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Mg. DIANETH BEATRIZ QUISPE MAMANI

DNI N.º. 41149745

Firma del Experto Informante.

Especialidad: Magister en Educación



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PARDO ESQUERRE, ENRIQUE MIGUEL DNI 18855955	BACHILLER EN INGENIERIA ADMINISTRATIVA Fecha de diploma: 18/10/1993 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
PARDO ESQUERRE, ENRIQUE MIGUEL DNI 18855955	INGENIERO ADMINISTRATIVO Fecha de diploma: 11/12/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
PARDO ESQUERRE, ENRIQUE MIGUEL DNI 18855955	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 08/04/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
HUACAC HUACARPUMA, LIZANDRA AGUSTINA DNI 40210287	BACHILLER EN EDUCACION PROGRAMA DE COMPLEMENTACION ACADEMICA MAGISTERIAL-PROCAM Fecha de diploma: 06/03/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
HUACAC HUACARPUMA, LIZANDRA AGUSTINA DNI 40210287	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 15/07/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/09/2011 Fecha egreso: 22/09/2013	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>