



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Uso de tabletas y calidad de servicio educativo en estudiantes  
de una institución educativa de Ocongate, Cusco, 2022

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

**AUTOR:**

Quispe Sumire, Celso Raul ([orcid.org/0000-0003-1837-5591](https://orcid.org/0000-0003-1837-5591))

**ASESOR:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la Calidad del Servicio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Para Alvarito Caleb, que con sus ocurrencias me alegra la vida. También para mis padres y hermanos quienes me motivan constantemente para seguir creciendo profesionalmente.

### **Agradecimiento**

Mi sincero reconocimiento al Dr. César Acuña Peralta, presidente fundador, al Dr. Juan Manuel Pacheco, director de la escuela de post grado, al Mg. Enrique Miguel Pardo Esquerre docente asesor de investigación por su gran apoyo y colaboración incondicional en los momentos de consulta y soporte durante el desarrollo de la investigación. De igual manera el agradecimiento al Mg. Nicanor Piter Saavedra Carrión, por su eficiente asesoría.

## 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	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	51

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Población de estudio	20
Tabla 2. Muestra de estudio	21
Tabla 3. Validez de contenido por expertos	23
Tabla 4. Baremo de las variables y dimensiones	25
Tabla 5. Contingencia del uso de tabletas y calidad de servicio educativo	27
Tabla 6. Contingencia de las actividades con software educativo y calidad de servicio educativo	28
Tabla 7. Contingencia del uso de las tabletas como herramienta única de trabajo y calidad de servicio educativo	29
Tabla 8. Contingencia del desarrollo de las actividades basado en juegos y calidad de servicio educativo	30
Tabla 9. Prueba de normalidad	31
Tabla 10. Correlación del uso de tabletas y la calidad de servicio educativo	33
Tabla 11. Correlación de las actividades con software educativo y la calidad de servicio educativo	34
Tabla 12. Correlación del uso de las tabletas como herramienta única de trabajo y la calidad de servicio educativo	35
Tabla 13. Correlación del desarrollo de las actividades basado en juegos y la calidad de servicio educativo	36

## Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el uso de las tabletas y calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate, cuyo proceso metodológico, fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, alcance correlacional y de diseño no experimental, transversal, el cual contó con una población de 147 estudiantes de nivel secundaria, donde por medios probabilísticos de tipo estratificado se llegó a determinar la muestra que fue integrada por 108 docentes. Asimismo, la técnica seleccionada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario para cada variable, que fueron validados por especialistas y confiables son soporte en el análisis del alfa de Cronbach. En cuanto a los resultados, se evidenció que la significancia de la correlación de Pearson, fue de 0,000, y la correlación de 0,468, interpretándose como una relación significativa, positiva y de moderada intensidad, en tal sentido, se concluyó que el desarrollo avanzado de las tabletas evidencia niveles sobresalientes al percibir la calidad del servicio educativo.

**Palabras claves:** Uso de tabletas, calidad de servicio educativo, competencias digitales.

## **Abstract**

The present research study aimed to determine the relationship between the use of tablets and quality of educational service in students of an educational institution in Ocongate, whose methodological process was applied, quantitative approach, hypothetical deductive method, correlational scope and non-experimental, cross-sectional design, which had a population of 147 high school students, where by stratified probabilistic means the sample was determined, which was composed of 108 teachers. Likewise, the selected technique was the survey and the instrument was the questionnaire for each variable, which were validated by specialists and reliable are supported by the analysis of Cronbach's alpha. As for the results, it was evidenced that the significance of Pearson's correlation was 0.000, and the correlation was 0.468, interpreted as a significant, positive relationship of moderate intensity, in that sense, it was concluded that the advanced development of tablets shows outstanding levels in perceiving the quality of educational service.

**Keywords:** Tablet use, quality of educational service, digital competencies.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, se evidencia la existencia de alta preocupación, por continuar mejorando la propuesta educativa, debido a que, por historia, el avance de la sociedad se sustenta en la mayor calificación de quienes lo integran (Cueto et al., 2020). Además, a partir de la perspectiva internacional, la calidad del servicio educativo, ha pasado por procesos donde se ha evidenciado el estancamiento, ya que los que proponen políticas a nivel macroeconómico, en la mayor cantidad de países, han privilegiado diferentes indicadores, como el económico, productivo o turístico, más no el educativo de calidad (Zhao y Wen, 2022).

También, producto del cierre universal de entidades educativas, a causa del resguardo por evitar la propagación del COVID-19, se evidenció que cerca de 1,600 millones de escolares han sido afectados, y de la misma manera los 60 millones de docentes han tenido que abocarse y cambiar de manera radical su forma de enseñar (Naciones Unidas, 2020). A partir de ello, el CEPAL (2020), manifestó que es necesario que los diferentes gobiernos, inicien a implementar el uso de procesos educativos a distancia, sacándole provecho a la posibilidad que ofrecen los recursos tecnológicos, como las tabletas, celulares, laptops, entre otros, las cuales poseen diferentes opciones, algunas gratuitas, que facultan la interacción y estudio con material digitalizado.

De igual manera, la ONU (2020), manifestó que tal problemática se acentúa en países con pocos recursos, y que, al querer reducir la masa estudiantil de pueblos vulnerables, la brecha digital ha ido en aumento debido a la pandemia, ello, ha conllevado que se pierdan los aprendizajes, evidenciado de una escasa calidad del servicio educativo, empujando a que los estudiantes abandonen los estudios, o a la dificultad de volver a la tarea escolar futura por la dificultad económica que ha generado la crisis. Además, el Foro Económico Mundial (2020), mencionó que la pandemia ha impulsado el espíritu innovador que ha incidido sobre la búsqueda de respuestas educativas durante la etapa de confinamiento, es decir, que la pandemia, ha sido catalizado para las entidades públicas, buscando soluciones novedosas en el presente periodo por medio de recursos tecnológicos.

Desde la perspectiva latinoamericana, el Banco Mundial (2020), manifestó que los gobiernos, han tenido que actuar con reflejo, facilitando programas

educativos a distancia, por medio de clases básicas que posteriormente pueden ser complementadas por el profesorado, de manera online, desde las entidades educativas o desde sus hogares, así el estudiante, puede continuar con sus aprendizajes reduciendo la posible pérdida curricular, además, según García (2021), la propuesta de diversos países latinoamericanos, ha llegado a ser desigual pero guardan similitud, al orientarse, hacia un proceso metódico no presencial, con apoyo de recursos digitales y material educativo facilitados a los estudiantes, pretendiendo el incremento de un buen servicio educacional.

A partir del contexto nacional, de acuerdo con el MINEDU (2020), se llegó a implementar la estrategia educativa a distancia Aprendo en Casa, la cual se basó en la difusión de programas educacionales mediante la TV, Radio y web, cuya finalidad es continuar con la formación de los estudiantes y que éste llegue a un gran número de hogares peruanos, pero durante su implementación, se llegó a evidenciar diversos problemas, pero en mayor medida, fue la conectividad y falta de recursos tecnológicos, en gran número de zonas alejadas consideradas rurales, asimismo, la falta de desarrollo competencial que le permita manejar a la tecnología de parte del profesorado, incidió sobre la insatisfacción de los escolares por la mala calidad de la educación que hasta ese momento se les proporcionaba.

En referencia a la perspectiva local, en las entidades educativas que conforman la Red Ausangate, en Cusco, se llegó a atender dicha necesidad de poseer recursos tecnológicos de parte del MINEDU, el cual ha adquirido tabletas educativas, facilitándolos a las instituciones educativas que poseen necesidad digital, con plan de datos, con la promesa de proporcionar apoyo para que los escolares puedan continuar aprendiendo, por tal motivo, el presente trabajo pretende dar a conocer, si el uso pedagógico de las tabletas, permite introducir una novedosa metodología de enseñanza y si favorece a la percepción sobre la calidad del servicio educacional, proporcionado a los escolares.

Por ello, desde la descripción anterior, se ha llegado a proponer como problema general: ¿Cuál es la relación entre el uso de tabletas y calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate, Cusco, 2022?, y como problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación entre las actividades con software educativo y calidad del servicio educativo en los estudiantes de una

institución educativa de Ocongate, Cusco, 2022?, (b) ¿Cuál es la relación entre el uso de tabletas como herramienta única de trabajo y calidad del servicio en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate, Cusco, 2022?, y (c) ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de las actividades de aprendizaje basado en juegos y calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate. Cusco, 2022?

Además, se llegó a justificar la investigación desde lo teórico, porque permitió ampliar el conocimiento en referencia al uso de tabletas y sobre calidad del servicio educativo, ya que el conocimiento que implica el uso de tabletas, que apoya a la calidad educacional aportó a la gestación, de ideas, que permitirán la comprensión de su relevancia para una óptima instauración de estrategias pedagógicas que consideren recursos tecnológicos durante la actividad de aprendizaje.

A partir de lo práctico, también aportó porque se evidenció el establecimiento de la influencia que genera el uso de tabletas en el aprendizaje autónomo, permitiendo tomar decisiones oportunas, e implementar talleres, grupos de aprendizajes o programas que incidan en mejorar la propuesta educacional, así como permitir reajustar las características importantes al utilizar las tabletas, beneficiando la práctica docente y al estudiante, ya que se contribuirá al eficiente proceso educativo.

Y a partir de lo metodológico, sirvió de base para futuras investigaciones, también se justificó porque se posibilitó la construcción de instrumentos que con antelación serán validados y fiables, aportando al proceso de recojo de datos, admitiendo que tales datos son fiables, los cuales generarán información actualizada y objetiva, también por optar por un proceso metodológico de nivel explicativo, pretendiendo brindar una explicación de la relación de las variables en términos de causa efecto.

Asimismo, se ha llegado a proponer como objetivo general: Determinar la relación entre el uso de tabletas y calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate, Cusco, 2022, y como objetivos específicos: (a) Determinar la relación entre las actividades con software educativo y calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate, Cusco, 2022; (b) Determinar la relación entre tabletas como herramienta

única de trabajo y calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate, Cusco, 2022; y (c) Determinar la relación entre el desarrollo de las actividades basado en juegos y calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate, Cusco, 2022.

Finalmente, también se ha propuesto como hipótesis general: El uso de tabletas se relaciona significativamente con calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate, Cusco, 2022; y como hipótesis específicas: (a) Las actividades con software educativo se relacionan significativamente con calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate, Cusco, 2022; (b) El uso de tabletas como herramienta única de trabajo se relaciona significativamente con calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate, Cusco, 2022.; y (c) El desarrollo de las actividades basado en juegos se relaciona significativamente con calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate, Cusco, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En referencia a los trabajos que anteceden al presente, se llegó a buscar sistematizadamente y tomar en consideración desde el aspecto internacional, a la investigación realizada por Camacho y Esteve (2018), quienes tuvieron como propósito, describir el resultado del estudio realizado en referencia al programa Samsung School, apoyado al Instituto de Tecnologías Educativas y Formación del Profesorado (INTEF), cuya finalidad fue aportar al aprendizaje de los escolares mediante la consideración de tecnología digital en los ambientes de clase de escuelas españolas, considerando 29 escuelas de primaria, y una muestra de 826 escolares y 97 docentes, llegando a analizar, la relación de los escolares, docentes y familias a la tecnología digital, la principal estrategia didáctica que se usa en las clases con tal tecnología, y la incidencia perceptible al utilizar tal tecnología sobre el aprendizaje. En relación a los resultados, se destacó la facilidad de incorporación de tal tecnología en los ambientes de clase, asimismo, se evidenció el potencial educacional vinculado a trabajos dinámicos, colaborativos e interdisciplinarios, su influencia sobre la atención, motivación y clima en las clases, así como la mejora del desarrollo competencial clave para los estudiantes. Cabe mencionar que el antecedente aporta al presente en la necesidad de contar con recursos tecnológicos durante las clases tanto presenciales como a distancia.

Balladares et al. (2019), determinó la incidencia de utilizar las tabletas en el aprendizaje digital, de los escolares de educación general en Quito, Ecuador, a partir de un trabajo de caso, en una unidad educativa, complementado por un enfoque de diseño, con acercamiento a uno instruccional dentro de los ambientes digitalizados e identificación de componentes relevantes para la mejora del proceso de una educación virtual. Además, la muestra la conformaron 30 escolares y un docente, seleccionados de manera intencional, debido a que evidenciaron poseer dominio al utilizar las tabletas y porque el docente cuenta con competencias digitales desarrolladas importantes para el desarrollo de las clases mediados por dispositivos tecnológicos. En relación a los resultados, se evidenció que se puede mejorar el proceso de inserción de las tabletas, asegurando la calidad de los aprendizajes, asimismo se mejoró el logro de competencia y promoción de una educación inclusiva, donde a los escolares se garantizó el acceso a los dispositivos tecnológicos, reduciendo de esa manera la brecha digital. Asimismo, mencionar

que el estudio destaca la garantía de acceder a dispositivos digitales, cuya finalidad es aportar a que se desarrollen las clases con normalidad y con alto grado de innovación educativa.

Kayapinar et al. (2019), investigó la incidencia del uso de las tabletas sobre el dominio de habilidades gramaticales de los estudiantes, acogido a un estudio aplicado, de enfoque cuantitativo, nivel explicativo y de diseño experimental con un pre y postest, en un centro de Turquía, los participantes fueron 58 estudiantes de la clase de inglés, divididos en dos grupos de 29 estudiantes respectivamente, además, durante el proceso se examinó las pruebas previas de los estudiantes para llegar a establecer la igualdad de los grupos, no evidenciando diferencias significativas. Asimismo, se evidencio que la estadística del grupo experimental, al aplicar el pretest tuvo una media de 14,6071 y luego del postest una media de 22,0893, además, apoyado en la prueba de Wilcoxon, se pudo afirmar que los resultados del postest son mayores al del pretest obteniendo rangos positivos, permitiendo aseverar que el uso de tabletas mejora de manera significativa el dominio de la habilidad gramatical de los estudiantes. El estudio aporta al presente debido a que se ha evidenciado que un buen manejo de las tabletas apoya pedagógicamente al abordaje de los objetivos de aprendizaje.

García-Senin et al. (2019), tuvieron como objetivo, evidenciar el grado de transformación de la pedagogía en los ambientes escolares tras la implementación del uso de tabletas en las diferentes áreas curriculares, en España, acogiéndose a un proceso metódico de estudio de caso, la cual paso por tres fases: (a) Identificar a los participantes, (b) Elaboración de cuestionarios para ser validado y (3) Reajustes al cuestionario final. Además, participaron en el estudio un total de 139 escolares cuyas edades oscilaron entre 11 y 16 años, a quienes se les aplicó el cuestionario para poder recabar información, siendo este anticipadamente validado y confiable. Asimismo, los resultados que se obtuvieron fueron presentados en formato FODA, llegando a concluir, que un proceso de enseñanza, basado en la formación por competencia, donde el desenvolvimiento cognitivo y socioemocional del escolar apoyado por el uso de recursos tecnológicos como las tabletas, permitirá que se empodere de conocimiento durante toda su vida, por ello, se espera que se llegue a transformar el currículo, apoyándose en el uso de

herramientas tecnológicas que fomenten un aprendizaje significativo. El estudio aporta, al evidenciar que, con el uso de las tabletas, se pueda viabilizar el fomento de conocimiento, apoyando también a la planificación curricular.

Y por último, Manzoor (2018), quien realizó un trabajo de investigación tomando como fenómeno a abordar la calidad del servicio, en entidades educativas de nivel secundaria del sector público, cuyo proceso metódico fue de tipo aplicado y de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, y de diseño no experimental, el cual contó con un universo de 100 escolares, y convenientemente la muestra fue conformada por los mismos, poseyendo un carácter censal, donde por medio de una encuesta aplicada a los estudiantes se pudo recabar información, además tal cuestionario estuvo conformado por 25 ítems, validados y confiables. Sobre los resultados, se pudo evidenciar que el indicador con mayores niveles fue la calidad docente con un 94,0 %, seguido de la confiabilidad con el 93,0 %, por otro lado, los indicadores con menor tendencia fueron la capacidad de respuesta con un 91,0 %, la empatía con el 88,0 % y la tangibilidad con un 70,0 %, finalmente, la tabla valorativa, indico que el calificativo medio de la expectativa en referencia al servicio es de 4,84 de 5,0, lo cual llevo a concluir, que aunque los escolares tienen una perspectiva muy elevada de los servicios de la entidad educativa, no llega a esperar una calidad perfecta (100,0 %). Cabe mencionar, que el antecedente aporta al evidenciar que la calidad del servicio educativo, se centra mayormente en la manera como el docente llega a desenvolverse en los ambientes escolares.

Asimismo, desde la perspectiva nacional, se ha considerado lo realizado por Avalos (2018), determinó la influencia del programa SDA empleando las tabletas sobre el aprendizaje del área de matemática, desde la percepción de escolares en una institución educativa de San Miguel, Lima, cuyo proceso metódico, fue aplicado, de alcance explicativo, de enfoque cuantitativo y de diseño pre experimental, donde la población fue constituida por 160 estudiantes de primer grado de nivel secundaria, y por medios no probabilísticos, a intención del autor, se consideraron a 64 estudiantes para ser parte de la muestra, donde se aplicó antes y después una prueba para determinar la eficiencia del programa, validado y confiable. Los resultados demostraron que existe una mejora en los niveles del aprendizaje de la matemática al comparar el pretest con el postest, además, por

medio de la prueba de Willcoxon, se evidenció que el estadístico de contraste tuvo una significancia de 0,000, con  $u Z = -4,636$ , concluyendo que el programa SDA empleando las tabletas influye de manera significativa sobre el aprendizaje del área de matemática. El antecedente aporta, como herramienta metódica en el proceso educativo, debido a que apoya a la práctica educativa y en consecuencia apoya al cumplimiento de metas en referencia al aprendizaje.

Corimanya (2021), estableció el vínculo entre la inversión en infraestructura con la calidad de servicio en una entidad educativa de Comas, en Lima, acogiéndose a un proceso metódico, de tipo básica, con alcance correlacional y de diseño no experimental, cuya muestra fue constituida por 75 estudiantes, los cuales se seleccionaron por conveniencia, además, se llegó a considerar para recabar información dos cuestionarios, que fueron contruidos por el autor, los cuales con antelación se llegaron a validar por especialistas y se determinó la confiabilidad con apoyo del coeficiente de Cronbach. Referente a los resultados, el 6,7 % de los docentes encuestados, mencionó que la calidad de servicio es mala, el 85,3 % que es regular y el 8,0 % que es buena, por otro lado, apoyado por la prueba de Spearman, se constató que la significancia tuvo un índice de 0,000, permitiendo rechazar la hipótesis nula, además el valor de correlación fue de 0,538, lo que llevó a aseverar, que el vínculo entre las variables, fue significativo, positivo y de intensidad considerable, por ello, se llegó a concluir, que los buenos niveles de inversión sobre la infraestructura escolar, aporta a la mejora de la calidad del servicio o viceversa. El estudio aporta, debido a que evidencia, que es necesario una infraestructura de vanguardia para un buen servicio de calidad.

Angulo (2021), determinó el vínculo de la calidad de servicio y la satisfacción de los escolares de una entidad educativa de Puente Piedra, en Lima, recurriendo a un proceso metódico, de tipo básica, de alcance correlacional, con un diseño no experimental, transeccional, donde 80 escolares fueron considerados para formar la muestra, la cual se seleccionó por medios no probabilísticos, por conveniencia. Además, mediante la construcción de dos cuestionarios se ha proyectado recabar información de las variables, siendo validadas por especialistas con antelación y determinada la confiabilidad de los mismos, apoyados con el coeficiente de Cronbach. En referencia a los resultados, se ha evidenciado que el 2,5 % de los

escolares, valoró a la calidad del servicio en nivel malo, 51,3 % en regular y el 46,3 % en bueno, asimismo, se llegó a determinar el vínculo entre las variables, apoyado por la prueba de Spearman, donde el p-valor fue de 0,000, con un índice correlacional de 0,869, lo cual evidenció que tal vínculo, fue significativo, positivo y de alta intensidad, por ende, se concluyó que la calidad de servicio educativo eficiente, aporta a evidenciar niveles altos de satisfacción de los escolares. Manifestar que el estudio aporta, debido a que evidencia que la satisfacción de los escolares se ve condicionada si no se ofrece un servicio de calidad.

Huarcaya (2021), estableció el vínculo de la gestión escolar con la calidad del servicio educacional a partir de la percepción de los escolares de una institución educativa de Chaclacayo, en Lima; considerando como metodología, un estudio de tipo básica, de alcance correlacional y de diseño no experimental, de corte transeccional, siendo la muestra integrada por 62 escolares que fueron seleccionados por conveniencia, y por medio de la aplicación de dos cuestionarios, se ha llegado a recabar información de las variables, pero antes de ello, se validaron por especialistas y se llegó a determinar la confiabilidad de los mismos, apoyados por el coeficiente de Cronbach. En relación a los resultados, el 3,5 % de los escolares participantes, aseveró que la calidad del servicio que brinda la entidad educativa es buena, 72,6 % regular y el 24,2 % mala, además, mediante la aplicación de la prueba de Spearman, se llegó a determinar que el vínculo entre las variables fue significativo, positivo y de moderada intensidad, debido a que el p-valor fue de 0,000, y el índice de correlación de 0,522, llegando a la conclusión que la gestión escolar eficiente, provoca que la calidad del servicio sea buena. Cabe mencionar que el estudio aporta al presente evidenciando que la gestión escolar es de gran importancia, debido a que una mala dirección de la misma influye sobre la calidad de la propuesta educativa institucional.

Por último, se ha considerado el trabajo de Cortez (2022), quien determinó la influencia del uso de Edmodo sobre la calidad del servicio, a partir de la percepción de los escolares de un consorcio educativo de Lima, acogándose a un proceso metódico, de tipo aplicado, de alcance explicativo, y de diseño no experimental, correlacional causal, donde la información recabada por medio de cuestionarios, validados y confiables, fue debido a que se aplicó a una muestra de

157 escolares, determinados mediante la aplicación de un muestreo probabilístico estratificado. En relación a los resultados, se evidenció que el 18,5 % de los escolares encuestados, dio a entender que la calidad del servicio se encuentra en nivel medio y el 81,5 % en nivel alto, además, el referente al resultado inferencial, la significancia de la prueba de ajuste fue de 0,000, y el Chi2 de 22.213, lo cual permitió afirmar, que el uso de Edmodo es factor incidente sobre la calidad del servicio, y de los resultados de la prueba de Pseudo R2, se llegó a la conclusión que el uso de Edmodo, explica según Nagelkerke el 21,4 % de la variabilidad de la calidad del servicio educativo. El estudio aporta debido a que aseveró que la calidad del servicio, está reforzado con el uso de recursos, software y aplicativos virtuales y tecnológicos, que le dan un toque de innovación al proceso educativo.

En referencia a la variable uso de tabletas, para su soporte teórico, se tomó en cuenta a la Teoría del Conectivismo, la cual fue publicada por Siemens, surgida en la actual era de la digitalización, y la cual fue valorada por las nuevas tecnologías para que sea utilizada y descrita (Idrovo, 2019). En tal sentido, desde el año 2004, el autor de la teoría Siemens, ha introducido un nuevo término Conectivismo, llegando a analizarla a profundidad para darle construcción a su significado, llegando desde ese punto a poder manifestar que al hablar del conectivismo, se puede percibir nuevos modelos para desarrollar el conocimiento, que incide y necesita del desarrollo de ciertas habilidades para aprender, que deben estar asociadas con el actuar, facultado por los seres humanos que apoya a su desenvolvimiento en entornos digitalizados, siendo la manera de aprender apoyado en actividades no individuales, sino en actividades realizadas de manera conjunta, en donde las redes y conexiones faculten que se intercambie de manera fluida el conocimiento (Bernal, 2020). De tal forma, manifestar que Siemens, ha mencionado que constantemente surge nuevo saber, y por ello, los docentes deben actualizarse constantemente, siendo no solo una necesidad de conocer el funcionamiento de recursos de la web, sino que debe estar también en constante desarrollo de sus competencias que le permitan realizar su labor eficientemente.

Cabe manifestar, que también la teoría del Conectivismo aporta al sustento del uso de tabletas, porque básicamente consiste en el desarrollo de habilidades para poder conocer y el proceso necesario para que el ser humano pueda utilizar

recursos digitalizados, los cuales son trascendentes porque la edificación del conocimiento se da mediante una consecución de procesos que pertenecen a la propia generación de los escolares, solo el profesorado solo tiende a guiar tal proceso educativo, conduciendo al desarrollo de su conocimiento, de tal manera, el rol docente se evidencia cambiado y alterado, debido que solo consiste en brindar acompañamiento, conducción y realizar el trabajo como tutor, con apoyo de las redes (Benavente et al., 2020). Asimismo el conectivismo, postuló ciertas aseveraciones, que se valoran mediante diversas perspectivas, tomando en consideración la variabilidad de fuentes informativas (Corbett y Spinello, 2020), es decir, que para llegar a desarrollar el conocimiento con apoyo de recursos digitalizados y de la tecnología de la red, se deben de entablar diversas conexiones, el cual viene a ser el real propósito de aprender con apoyo de la web el cual valida el aprender, pero tal aprendizaje es susceptible a cambios, considerando el contexto del ser humano que participa en tal interacción.

Por otro lado, de acuerdo con Buendía et al. (2016), la tecnología móvil, está presente en diversos sectores educativos, a partir del nivel básico hasta llegar a instancias de índole universitario y constante. Además, una tecnología de mayor impacto es la relacionada con las tabletas, que pueden ser identificadas como alguna variante del ordenador, que posee la particularidad de contar con pantalla táctil, la cual es de gran importancia, porque allí es donde se realiza la mayor cantidad de acciones. Además, las tabletas, son consideradas como recursos útiles y de gran popularidad entre los escolares, llegando a jugar un rol relevante en la cotidianidad de los mismos. Asimismo, Sevillano et al. (2020), dieron a entender que las tabletas, han llegado a representar un nuevo componente con gran potencial que aporta a la mejora de los procesos pedagógicos.

De la misma manera, Cebrián et al. (2018), aseveraron que los escolares llegan a aprender al momento que establecen conexiones de gran utilidad entre el nuevo conocimiento y lo que se están adquiriendo, y al momento que reciben el apoyo que suelen necesitar, para que puedan progresar de manera autónoma, e comenzar a empoderarse de nuevos conocimientos por sí mismo. Además, Tingir et al. (2017), mencionaron que los dispositivos móviles (celulares, tabletas, otros), son presentados como recursos de pequeña envergadura, cuyas particularidades

son contar con pantalla táctil, poseer capacidad de red inalámbrica y otros componentes de alta practicidad, es decir, que tales aparatos, permiten acceder a la web, además de soportar aplicativos de ubicación, almacenaje y sincronización, finalmente las particularidades de los dispositivos móviles son la de inmediatez, conectividad y accesibilidad, importantes para el proceso educativo.

Sobre el uso pedagógico de las tabletas, desde la perspectiva de Buendía et al. (2016), se ha llegado a analizar una gran gama de técnicas que condicionen su utilización durante el proceso didáctico, llegando a plantear diferentes enfoques, siendo los más relevantes: (a) La técnica expositiva-participativa, basada en la presentación de contenido o recurso asociado que es complementado por la interacción de los escolares mediante la utilización de las tabletas, (b) La técnica de actividad individual online, donde la actividad se realizan por medio de las tabletas que pueden tener conexión a manera que se reciban respuestas de los trabajos o las evaluaciones, (c) La técnica individual comunicativa, donde el escolar puede evidenciar su trabajo de manera individual mediante la proyección a partir de su tableta conectada a otros dispositivos.

Asimismo, las características de las tabletas, han llegado a permitir que se introduzcan en los ambientes escolares permitiendo generar diversas prácticas pedagógicas, que lleguen a facilitar el acceso a los escolares, y a diversas dimensiones de la actual sociedad, donde los recursos tecnológicos, son un componente clave para el desenvolvimiento de la persona, como su desarrollo social y académico (Javorcik, 2017). Además, Young (2016), mencionó que a las tabletas se les ha asignado la posibilidad de promoción de un rol innovador dentro de los ambientes escolares, debido a que facilita que se adquiera nuevo conocimiento, nueva competencia, lo cual incide en la apuesta por métodos innovadores para desarrollar el aprendizaje.

De la misma manera, Altan y Karalar (2018), señalaron que el uso de las tabletas a partir de edades tempranas, y a partir de etapas donde recientemente se está aprendiendo a leer y escribir, y están inmersos en su desarrollo intelectual y psicomotriz, no han demostrado la existencia de su potencialidad e idoneidad, pero a mayor edad, se ha evidenciado que su intuitivo y sencillo uso, y su practicidad al interactuar, lo han hecho muy útil para todo escolar. Por último, su inclusión en los

ambientes escolares, ha evidenciado que se debe definir nuevos términos en la pedagogía, debido a que para De la Serna et al. (2018), la introducción de componentes sustanciales sobre la utilización de las tabletas incide sobre el principio que sintetiza el uso de herramientas TIC, modificando la planeación, llegando a trabajar por proyectos, y considerando un enfoque multidisciplinar.

Sobre las funcionalidades pedagógicas de las tabletas, según Fernández (2016), dentro de los ambientes escolares, pueden llegar a aportar que: (a) Son fuente de información, debido a que se puede acceder a libros digitales, videos, audios, imágenes, entre otros, donde los escolares pueden usar las tabletas como libro, y también buscar información presentada en diversos formatos, por ello, las tabletas brindan grandes estímulos que despiertan la curiosidad, su motivación y el interés de los escolares y docentes, (b) Son experiencias multimedia, porque se puede acceder a una gran gama de aplicaciones con diversas funciones en específico, permitiendo que los escolares se grave, se fotografíen y puedan editar archivos, (c) Contiene aplicativos específicos creados para aprender de acuerdo a distintas áreas, ya que se puede descargar e instalar una gran cantidad de aplicativos diversos de acuerdo al tema, donde los escolares pueden jugar mientras aprenden un nuevo contenido, y (d) Son recursos que permiten entablar comunicaciones, debido a que permite que se compartan actividades que se han elaborado en los ambientes escolares con todos sus compañeros, docente y familias, como son el blogs, entornos digitales, sistemas de almacenamiento.

Sobre las dimensiones, se ha considerado la perspectiva de Sánchez et al. (2016), quienes afirmaron que las tabletas son muy populares, por ello, se ha trasladado al ámbito educativo, adoptado por un creciente número de entidades y contextos a escala mundial. Pero, aún se encuentra en un estado experimental, donde los escolares y docentes, se han convertido en diferentes ocasiones en descubridores de sus funcionalidades pedagógicas, en tal sentido a continuación se describen las situaciones en donde las tabletas han sido utilizadas con mayor frecuencia y estas dimensiones son:

Dimensión 1: Actividades con software educativo, basado en la gran diversidad de aplicaciones educativas que poseen las tabletas, las cuales pueden ser de paga como gratuitos, que pueden ser empleados en diversas experiencias

curriculares, desde la matemática, hasta el aprendizaje de otros idiomas. Además, es la utilización de las aplicaciones para fomentar la realización de trabajos de diferentes niveles de dificultad, trabajando la lectoescritura, por medio de aplicativos de realización de mapeos de conocimiento, de dibujo, producción de contenido y de organización y de descarga de material (Sánchez et al., 2016).

Dimensión 2: Uso como herramienta única de trabajo, es decir que otra forma de usar las tabletas dentro del campo educativo, es de usarla como sustituto de los cuadernos, también como crear simulaciones virtuales o analizar y recoger información. Asimismo, se basa en la agrupación de contenido y recurso digital que los escolares hacen uso en los entornos virtuales de aprendizaje, los cuales incluyen desde libros de textos, hasta diversos juegos interactivos educativos como también trabajos complementarios (Sánchez et al., 2016).

Dimensión 3: Desarrollo de actividades de aprendizaje basado en juegos, donde la utilización de las tabletas desde el hogar y la escuela, aporta beneficios sobre el uso de aplicativos educativos basado en gamificación, la cual es un método que ha ido creciendo, debido a que se ha reconocido su efectividad y la particularidad de ser innovador. Asimismo, el juego cimienta la base para desarrollar el conocimiento y competencia social como emocional, es decir, que, por medio de los juegos, los escolares aprenden a entablar vínculos con otros, compartiendo, negociando, resolviendo problemas y contribuyendo a su capacidad auto afirmativa (Sánchez et al., 2016).

Por otro lado, el sustento teórico de la calidad del servicio educativo, se da a partir de la Teoría Clásica, ya que ha abordado diversos problemas, que han iniciado desde la revolución industrial, la cual básicamente, desarrolla la percepción de dos factores de alta importancia, como son la de insostenibilidad creciente a gran escala y el desorden que se evidencia dentro de las organizaciones, como también por la gran urgencia de considerar atender otros componentes que aportan a la eficiencia y competencia de las entidades organizacionales (Hussain et al., 2019). Además, se destaca que el proceso administrativo se centra en los trabajos que causan efecto sobre la productividad, los cuales son considerados como tradicionalistas, orientados a la mera observación de hechos suscitados en la producción investigativa y al analizar las actividades que desarrollan las

organizaciones cuyo objetivo es optimizar su producción y calidad de sus servicios (Altingag y Bilaloglu, 2020). Finalmente, manifestaron que los factores, como el tiempo, el movimiento, la planeación y el control de lo que producen, la distribución de equipos de trabajo, la remuneración, la eficiente gestión del recurso y talento de los colaboradores, son considerados en el enfoque clásico que inciden sobre la calidad, eficacia y eficiencia de las organizaciones (Abun et al., 2021).

Además, el enfoque de gestión de la calidad, ha sido abordado por diversos autores, pero, según Hernández et al. (2018), es una estrategia fundamental, que permite que se optimicen los procesos administrativos y de aseguramiento y mejoramiento de los componentes de calidad dentro de una entidad organizacional, asimismo, la gestión de la calidad, netamente consiste en grandes retos organizacionales, donde se busca poseer la mayor rentabilidad y la de satisfacer la demanda de los clientes, tomando en cuenta el entorno donde se opera, y que tal entorno se llega a transformar de manera acelerada, solicitando que se preparen para enfrentar tales transformaciones, sin que se vea afectado la calidad de la producido o del servicio proporcionado. Cabe mencionar, que para que se logre la mayor optimización, es de necesidad optimizar los procesos gradualmente, relacionados con la satisfacción de los consumidores logrando que se reconozca la propuesta organizacional.

En relación al término calidad en la educación, el cual hace referencia al nivel donde los propósitos educacionales se llegan a cumplir, es decir que es aquella fuerza que responde a la necesidad, lo demandado y lo esperado por los escolares, evidenciado en la promoción del progreso estudiantil en relación al empoderamiento de actitud, destreza y conocimiento, los cuales son necesarios para afrontar diversos problemas que la sociedad demanda (García et al., 2018). Además, se considera a la calidad como un proceso continuo de perfeccionamiento y mejora de estrategias institucionales, cuyo propósito, se basa en brindar una respuesta a la necesidad colectiva que posee la entidad educativa (Pino y Castaño, 2018). De igual manera, Pichardo et al. (2017), mencionaron que la agrupación de particularidades ofrecidas por la entidad educativa, con la finalidad de brindar satisfacción a la demanda escolar, es considerado como calidad, donde los escolares, en tal proceso se convierten en consumidores del servicio educativo, y

el profesorado en posibles mediadores, que aseguren que se perciba una alta calidad del servicio educativo que se brinda (Martín, 2018).

Sobre la calidad de servicio, Mori y Palomino (2021), reconoció que tal conceptualización guarda estrecha relación con la satisfacción de los clientes, comprendido que el servicio prestado llegue a cubrir o superar lo que se ofrece, el cual guarda relación con lo percibido y lo que espera el cliente. Para Afshan (2018), la calidad del servicio en el sector educacional, es de gran importancia, debido a que es utilizado como indicador de una excelencia en educación, debido a que su evaluación positiva incide directamente sobre la satisfacción de la población escolar, llegando a incrementar el número de clientes por referencia e imagen excelente del servicio educativo proporcionado.

Además, la calidad de servicio, según Izquierdo (2021), se construye en la mentalidad de los clientes o del consumidor, en referencia al servicio proporcionado, basado en el conocimiento de la necesidad del cliente y en el exceso de la expectativa o esperanza que poseen los clientes en relación a un determinado servicio, por tal motivo, se puede afirmar, que la calidad de servicio se vincula directamente con la satisfacción de los clientes, donde tales clientes están expuesto a proporción del servicio de calidad, el cual se espera que genere complacencia y fomentando la convicción para que se vuelva en otra oportunidad en volver a generar una transacción con la entidad organizacional, así como realizar acciones de recomendación sobre los servicios proporcionados por la entidad prestadora de los servicios (Gaffar et al., 2018).

En relación a los modelos, se ha analizado lo propuesto por Mateos (2019), quien definió a la calidad como un atributo de la producción o del servicio proporcionada, además, el autor llegó a reconocer tres factores incidentes sobre la calidad del servicio: (a) La calidad de atención al cliente, basado en la medición de las experiencias integrales de los clientes sobre la producción o el servicio que se les proporcionó, es decir, que la presente dimensión permite que se detecte, corrija y evite posibles disconformidades que se lleguen a producir y que está relacionado con el servicio, (b) La comunicación, percibida como la manera que la organización llega a crear relaciones saludables con los clientes generando vínculos a largo plazo, es decir, que si una entidad educativa, genera una imagen positiva y valor,

aporta seguridad, confiabilidad, escucha activa, asertividad y empatía, y (c) Gestión de quejas y reclamos, basada en la forma y capacidad de la organización en llevar a cabo la gestión de la disconformidad de manera eficiente, convirtiendo la información del servicio mal gestionado en una oportunidad de mejora continua, es la disposición para resolver problemas, eficacia en tal resolución y el tiempo que se toma en resolver tales quejas y reclamos, manteniendo a los clientes bien informado.

Sobre las dimensiones, se ha llegado a considerar la perspectiva del estudio de Riveros y Santos (2021), quienes, a partir del análisis de diversos modelos sobre la calidad de servicio, han llegado a concluir que la calidad del servicio educativo, puede medirse a partir de la valoración de dos dimensiones, que a continuación se han llegado a definir:

Dimensión 1: Calidad de los recursos del sistema, basado en la valoración de la infraestructura escolar, es decir, que se evidencia en la condición de comodidad destinada a los escolares, docentes y administrativos, que son ambientes con temperatura apropiada, buena ventilación e iluminación, entre otros, también basado en los espacios para que ensayen y practiquen y de los espacios para que desarrollen sus talentos, así como los materiales educativos y equipos tecnológicos que posee la entidad educativa para fomentar el desarrollo de las clases sin interrupción (Riveros y Santos, 2021).

Dimensión 2: Calidad de los procesos y entornos de aprendizaje, basado en la fiabilidad, capacidad para que se proporcione el servicio educativo con confiabilidad y alta precisión, la garantía, basado en la disposición de atención a los clientes, con alta eficacia y eficiencia, garantizando lo ofrecido y la empatía, la cual se evidencia en identificar y comprender la necesidad y requerimiento de los clientes (Riveros y Santos, 2021).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo aplicada, debido a que se consideró iniciar con la construcción de un marco teórico, considerando el conocimiento generado por los trabajos básicos, para luego encontrar nuevo conocimiento con la aplicación de la misma, llegando a aportar soluciones al problema de interés del quien investiga. Aportando a lo descrito, Méndez y Lara (2020), mencionaron que el presente tipo de investigación, explora el conocimiento de la investigación básica, construyendo un marco teórico, el cual apoyará a la búsqueda de solución del fenómeno que se quiere investigar.

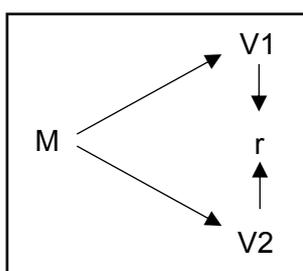
Referente al enfoque de la investigación se consideró al cuantitativo, porque se siguió un proceso de múltiples etapas, que básicamente consiste en medir numéricamente a las variables, para luego someter a proceso de corroboración estadística a fin de brindar una respuesta a las problemáticas planteadas. Al respecto Magrath et al. (2019), manifestaron que el presente enfoque, propone una secuencia de múltiples procesos, de medición y de análisis estadísticos, aportando a la descripción y análisis de las variables.

Además, el método fue el hipotético deductivo, porque se han establecido hipótesis, sustentados por resultados de estudios anteriores como de leyes o propiedades, las cuales se someterán a corroboración por medio de pruebas deductivas, las cuales determinarán si las hipótesis se aceptan o rechazan como posibles respuestas a las preguntas de investigación. De acuerdo con Ñaupas et al. (2018), el presente método, se basa en la propuesta tentativo de hipótesis, que dan inicio al proceso investigativo, los cuales se someterán a análisis instaurando una deducción lógica.

En cuanto al diseño de investigación y por la profundidad del estudio, se llegó a considerar al correlacional porque se ha proyectado en analizar y establecer el vínculo de los fenómenos a estudiar, sin incluir una explicación de la ocurrencia de tal relación, con apoyo de incidencia estadística, que aporta a la determinación de la relación de las variables tomadas en consideración. Según Buelvas y Rodríguez (2021), el nivel correlacional, busca asociar a las variables sin necesidad de profundizar en proporcionar explicaciones sobre las ocurrencias de tal relación,

analizando solo si aumenta o disminuye un fenómeno, llega a aumentar o disminuir el otro fenómeno.

Así mismo, se llegó a seleccionar al diseño no experimental, transeccional, porque se ha considerado al momento de recabar información, la sola aplicación de los instrumentos, sin necesidad de manipular a la variable o direccionar la percepción de la misma, además, se va a recoger tal información en un solo momento. En concordancia con lo manifestado, Hernández y Mendoza (2018), señalaron que el presente diseño consiste en solo recabar información de lo que se ha de investigar y es de interés del investigador en su estado natural, sin establecer alguna manipulación de la perspectiva de las mismas.



Donde: M= Al conjunto de estudiantes que pertenecen a la muestra, V1= Uso de tabletas, V2= Calidad de servicio educativo, y r= Correlación de V1 y V2.

### 3.2. Variable y operacionalización

#### Uso de tabletas

Definición conceptual: Según Tingir et al. (2017), Las tabletas son recursos de pequeña envergadura, cuyas particularidades son contar con pantalla táctil, poseer capacidad de red inalámbrica y otros componentes de alta practicidad, es decir, que tales aparatos, permiten acceder a la web, además de soportar aplicativos de ubicación, almacenaje y sincronización.

Definición operacional: Según Sánchez et al., (2016), El uso de tabletas, se medirán a partir de la cuantificación de sus tres dimensiones: actividades con software educativo, uso como herramienta única de trabajo y desarrollo de actividades de aprendizaje basado en juegos, y sus siete indicadores: uso de los aplicativos de las tabletas, fomento de la realización de trabajos de diferentes niveles de dificultad, simuladores virtuales, recojo de información, contenido y recurso digital, uso de aplicativos basados en gamificación y actividades basados

en gamificación. Por medio de una escala Likert, los cuales serán clasificados de acuerdo a su puntaje en cinco niveles (Anexo 2).

#### Calidad del servicio educativo

Definición conceptual: Para Riveros y Santos (2021), la calidad del servicio educativo, es la percepción de los servicios requeridos de una actividad interactiva entre el cliente y el que provee, es decir, que hace referencia a la percepción de calidad educativa del cliente, satisfacción, lo cual es logrado al momento de atender la expectativa, deseo o percepción del cliente.

Definición operacional: Según Riveros y Santos (2021), la calidad del servicio educativo, se medirán a partir de la cuantificación de sus dos dimensiones: calidad de los recursos del sistema y calidad de los procesos y entornos de aprendizaje, y sus seis indicadores: infraestructura de la calidad educativa, materiales educativos, recursos tecnológicos de la entidad educativa, fiabilidad, garantía y empatía; por medio de una escala Likert, los cuales serán clasificados de acuerdo a su puntaje en cinco niveles (Anexo 3).

### 3.3. Población, muestra y muestreo

A partir de criterios como de acceso a las unidades de análisis y como aceptación de la entidad educativa para realizar el presente estudio, se ha llegado a tomar en cuenta a el total de estudiantes de secundaria de una institución educativa de Ocongate, que son 147 estudiantes, entre primero y quinto grado de secundaria. Aportando al concepto, según Arias et al. (2016), hablar de la población, es hablar de un grupo de sujetos, que poseen características similares que son de interés del investigador, además de compartir una misma ubicación geográfica.

**Tabla 1**

*Población de estudio*

Nivel	Grado	N.º de estudiantes
Secundaria	1º	26
	2º	32
	3º	26
	4º	31
	5º	32
Total		147

En cuanto a la muestra, para poder determinarla se ha llegado a utilizar la fórmula finita para determinar el tamaño de la muestra, donde se ha considerado al 95 % de confiabilidad con un margen de error del 5%, por ende, a continuación, se muestra la fórmula finita:

$$n = \frac{z^2 p x q x N}{E^2 (N - 1) + z^2 p x q}$$

Donde: N = Tamaño de la población; n = Tamaño de la muestra; Z = Confianza (1,96); E = Error (0,05); p = Ocurrencia (0,5), y q = No ocurrencia (0,5).

En tal sentido, para su cálculo se debe considerar a N como 147, el cual es la cantidad de estudiantes que forman parte de la población.

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5) (147)}{(0,05)^2 (147 - 1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)} = 108$$

En tal sentido, se concluyó que la muestra estará conformada por 108 estudiantes de una institución educativa de Ocongate. En referencia a lo mencionado, Cabezas et al. (2018), manifestaron que la muestra, es definida como la selección de una pequeña parte extraída de la población, la cual tiene similares características que se quieren investigar.

Referente al muestreo, se ha seleccionado el probabilístico estratificado, porque la población se presenta en grupos de estudiantes de acuerdo por grados, donde se ha proyectado seleccionar una pequeña muestra de cada grupo de estudiantes manteniendo la representatividad de la población.

**Tabla 2**

*Muestra de estudio*

Nivel	Grado	Población	Factor	Muestra
Secundaria	1°	26	0.735	19
	2°	32	0.735	24
	3°	26	0.735	19
	4°	31	0.735	22
	5°	32	0.735	24
Total		147		108

Cabe mencionar que antes de determinar la muestra de cada grado se ha visto conveniente hallar el factor de proporción simplemente dividiendo el tamaño de la muestra con la población, posterior a ello, tal factor se multiplicará por la cantidad de estudiantes de cada grupo obteniendo de esa manera la muestra del presente estudio.

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

En cuanto a la técnica, se ha seleccionado a la encuesta, porque es una técnica de gran importancia, la cual apoya a recabar información, sobre la apreciación de las personas referente a las variables que se van a estudiar, las cuales son de gran interés para quien investiga. En tal sentido, de acuerdo con Caballero (2017), la encuesta, es una técnica que apoya al recojo de información, mediante la consulta o interrogación, sobre la opinión, costumbre u otras características de la cotidianidad de las personas.

De igual manera, se ha seleccionado al cuestionario como instrumento, porque mediante interrogantes contruidos, a partir de la identificación de indicadores, de las dimensiones de cada variable; también por ser de fácil aplicación y que apoyan a recabar una gran cantidad de información de las variables que se pretenden conocer. Aportando a lo descrito, según Ventura-León (2020), el instrumento conocido como cuestionario, básicamente presenta un gran número de interrogantes, que son propuestos para recoger la percepción, actitud, personalidad, conducta o conocimiento de las personas.

En cuanto a la prueba de validez, se ha llegado a solicitar la opinión de expertos con el propósito que lleguen a valorar los ítems propuestos para la construcción y medición de las dimensiones y por consiguiente faculten evidenciar los niveles de desarrollo de las variables, en tal sentido, la validez fue de contenido, donde tres expertos dieron su opinión en concordancia con tres criterios, los cuales son de calidad, relevancia y pertinencia. De tal manera, Ventura-León (2017), aportó mencionando que la validez, se entiende como el valor relacionado con la evidencia asociada a la teoría la cual apoya a la interpretación, permitiendo apreciar si el instrumento mide para lo que fue creado.

**Tabla 3***Validez de contenido por expertos*

Apellidos y Nombres	V1	V2
Mg. Pardo Esquerre Enrique Miguel	Aplicable	Aplicable
Mg. Fernández Tello Zanely	Aplicable	Aplicable
Mg. Quispe Fernández Efraín	Aplicable	Aplicable

En cuanto al proceso de confiabilidad, se tomó para dicho fin, en primer lugar, a 15 escolares, a quienes se les aplicó los instrumentos para poder recabar información, la cual fue procesada con apoyo del estadígrafo coeficiente de Cronbach, el cual aportó significativamente para la consecución y obtención de la confiabilidad. En tal sentido, Manterola et al. (2018), dio a entender que el proceder de la confiabilidad es un principio de gran importancia, la cual referencia la precisión que se mide la variable de estudio y su consistencia interna propiamente dicha.

Referente a los resultados de normalidad se constató que para el cuestionario sobre el uso de las tabletas se obtuvo un índice de 0.874 y para el cuestionario que mide la calidad de servicio de 0.915 concluyendo que ambos instrumentos poseen confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

Para ingresar a la institución educativa y aplicar los instrumentos se ha previsto, en un primer momento, el de solicitar a la dirección de la institución educativa permiso para la aplicación de los mismos, redactando una carta de presentación, el cual se dio seguimiento para su atención y respuesta inmediata.

Seguidamente, se solicitó una reunión con el personal directivo, para conversar sobre los aspectos del proceso investigativo, como también de qué beneficios trajo el presente estudio a la comunidad educativa, como también componentes esenciales, como el respeto a los datos recabados, al anonimato de los estudiantes, y la confidencialidad de los datos.

Además, mencionar, que fue de necesidad que se solicite el consentimiento informado a los padres de familia de los estudiantes participantes para evitar posibles conflictos de interés en un futuro, debido a que los resultados del estudio

van a ser publicados, por la Universidad César Vallejo, evitando dañar o perjudicar a la institución educativa y a los participantes del estudio.

Luego, se ha proyectado coordinar con los docentes, explicarles también los beneficios del estudio, y solicitar apoyo de los mismos, para promover la participación de los estudiantes, asimismo, se va a acordar una fecha para que inicie tal proceso de recojo de información, el cual será aplicado de manera presencial, para de esa manera evitar alguna dificultad al llenar los cuestionarios, y si fuese el caso atenderlo de manera inmediata, evitando el sesgo y el mal llenado de las mismas.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Cabe señalar, que es de necesidad, mantener los datos almacenados de manera organizada, y revisar también la existencia de posibles errores o sesgos que se puedan suscitar, por ello, se ha visto conveniente, crear una base de datos en el software informático Microsoft Excel, así como colaborar y traspasar de manera ordenada las respuestas de los cuestionarios aplicados a tal base de datos, luego de ello, verificar si, no existen sesgos de información y si los datos están acordes con el puntaje de la escala de Likert seleccionada.

Luego, de todas las verificaciones respectivas, se ha de dar inicio al análisis descriptivo de los mismos, copiando y traspasando solo la sumatoria de las variables y dimensiones al programa estadístico SPSS, los cuales se van a transformar y clasificar en baremos, para poder hacer uso de tablas cruzadas y gráficos de barras, los cuales, tendrán sus respectivas interpretaciones para darle mayor comprensión a los resultados obtenidos.

Por último, sobre el análisis inferencial, se va a someter los datos de las variables y dimensiones a la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, por tratar con una muestra de 108 estudiantes, que es mayor a 50, los cuales aportarán a la elección de una prueba de hipótesis objetiva, es decir, que si los datos poseen distribución normal, la prueba a utilizar será la correlación de Pearson, caso contrario, si los datos poseen una distribución no normal, se hará uso de la prueba de correlación de Spearman.

**Tabla 4***Baremo de las variables y dimensiones*

Variable 1	Bajo	Regular	Avanzado
Uso de tabletas	23-53	54-84	85-115
D1: Actividades con software educativo	8-18	19-29	30-40
D2; Uso como herramienta única de trabajo	9-20	21-32	33-45
D3: Desarrollo de actividades de aprendizaje basado en juegos	6-14	15-23	24-30
Variable 2	Pésima	Moderada	Sobresaliente
Calidad del servicio educativo	23-53	54-84	85-115
D1: Calidad de los recursos del sistema	10-23	24-37	38-50
D2: Calidad de los procesos y entornos de aprendizaje	13-30	31-48	49-65

**3.7. Aspectos éticos**

Se ha considerado para la redacción del estudio, la normativa APA en su séptima entrega, como también las normas y procesos demandados por la Universidad, relacionados con la guía de productos de investigación donde se evidencia el esquema y algunos aspectos de importancia en relación a la construcción del presente estudio investigativo, asimismo, se ha considerado respetar el derecho a la autoría y propiedad intelectual, al referenciar adecuadamente, los estudios que anteceden al presente los cuales fueron de apoyo para la construcción y sustentación de todas las partes del trabajo, evitando caer en plagio.

Además, se ha tomado en cuenta los principios éticos internacionales, como el de (i) Principio de beneficencia, porque el trabajo aportará a la identificación y toma de decisiones oportunas sobre el uso de tabletas y la calidad de servicio educativo, en beneficio de toda la comunidad educativa, (ii) Principio de no maleficencia, porque no se pretende dañar ni perjudicar a los participantes del estudio, sino a aportar a la identificación y posible solución a los problemas que se han detectado (iii) Principio de autonomía, porque no se pretende direccionar el estudio a lo que se proyecta obtener, sino que se va a respetar los resultados que se presenten, debido a que se tiene presente que todo resultado aporta a la

perfección del abordaje de las variables a estudiar, y (iv) Principio de justicia, porque se tiene presente que todo aporte de los docentes es de beneficio para el estudio, debido a que no se pretende seleccionar los resultados buenos y dejar de lado lo que no apoyan a la corroboración de hipótesis.

## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptivos

#### Uso de tabletas vs calidad de servicio educativo

**Tabla 5**

*Contingencia del uso de tabletas y calidad de servicio educativo*

			Calidad de servicio educativo			Total
			Pésima	Moderada	Sobresaliente	
Uso de tabletas	Bajo	Recuento	4	18	0	20
		% del total	3,7%	14,8%	0,0%	18,5%
	Regular	Recuento	4	41	33	78
		% del total	3,7%	38,0%	30,6%	72,2%
	Avanzado	Recuento	0	1	9	10
		% del total	0,0%	0,9%	8,3%	9,3%
Total	Recuento	8	58	42	108	
	% del total	7,4%	53,7%	38,9%	100,0%	

Referente a los resultados de la tabla 5, se ha llegado a afirmar que el 18,5 % de los escolares participantes, calificó bajo el uso de tabletas, donde el 3,7 % mencionó que la calidad de servicio educativo es pésima, y el 14,8 % moderado, en cuanto al 72,2 % de los escolares, mencionó que es regular el uso de tabletas, donde el 3,7 % mencionó a la calidad de servicio pésima, 38,0 % moderada y el 30,6 % sobresaliente, por último, el 9,3 % percibió avanzado el uso de tabletas, de los cuales el 0,9 % mencionó a la calidad de servicio moderado el 8,3 % sobresaliente. En tal sentido, se concluyó que el uso de tabletas, aporta a buenos niveles de calidad de servicio educativo.

## Actividad con software educativo vs calidad de servicio educativo

**Tabla 6**

*Contingencia de las actividades con software educativo y calidad de servicio educativo*

			Calidad de servicio educativo			Total
			Pésima	Moderada	Sobresaliente	
Actividades con software educativo	Bajo	Recuento	1	13	1	15
		% del total	0,9%	12,0%	0,9%	13,9%
	Regular	Recuento	7	37	26	70
		% del total	6,5%	34,3%	24,1%	64,8%
	Avanzado	Recuento	0	8	15	23
		% del total	0,0%	7,4%	13,9%	21,3%
Total	Recuento	8	58	42	108	
	% del total	7,4%	53,7%	38,9%	100,0%	

Referente a los resultados de la tabla 6, se ha llegado a afirmar que el 13,9 % calificó bajo a las actividades con software, donde el 0,9 % mencionó que la calidad de servicio es pésima, y el 12,0 % moderado y 0,9 % sobresaliente, en cuanto al 64,8 % de los escolares, mencionó que es regular las actividades con software, donde el 6,5 % mencionó a la calidad de servicio pésima, 34,3 % moderada y el 24,1 % sobresaliente, por último, el 21,3 % percibió avanzado a las actividades con software, de los cuales el 7,4 % mencionó a la calidad de servicio moderado y el 13,9 % sobresaliente. En tal sentido, se concluyó que las actividades con software educativo aportan a buenos niveles de calidad de servicio educativo.

## Uso de las tabletas como herramienta única de trabajo vs calidad de servicio educativo

**Tabla 7**

*Contingencia del uso de las tabletas como herramienta única de trabajo y calidad de servicio educativo*

			Calidad de servicio educativo			Total
			Pésima	Moderada	Sobresaliente	
Uso de las tabletas como herramienta única de trabajo	Bajo	Recuento	5	13	1	18
		% del total	4,6%	12,0%	0,9%	16,7%
	Regular	Recuento	3	38	25	66
		% del total	2,8%	35,2%	23,1%	61,1%
	Avanzado	Recuento	0	7	17	24
		% del total	0,0%	6,5%	15,7%	22,2%
Total	Recuento	8	58	42	108	
	% del total	7,4%	53,7%	38,9%	100,0%	

Referente a los resultados de la tabla 7, se ha llegado a afirmar que el 16,7 % calificó bajo a la herramienta única de trabajo, donde el 4,6 % mencionó que la calidad de servicio es pésima, y el 12,0 % moderado, en cuanto al 61,1 % de los escolares, mencionó que es regular la herramienta única de trabajo, donde el 2,8 % mencionó a la calidad de servicio pésima, 35,2 % moderada y el 23,1 % sobresaliente, por último, el 22,2 % percibió avanzado a la herramienta única de trabajo, de los cuales el 6,5 % mencionó a la calidad de servicio moderado y el 15,7 % sobresaliente. En tal sentido, se concluyó que el uso de tabletas como herramienta única de trabajo aportan a buenos niveles de calidad de servicio educativo.

## Desarrollo de las actividades basado en juegos vs calidad de servicio educativo

**Tabla 8**

*Contingencia del desarrollo de las actividades basado en juegos y calidad de servicio educativo*

			Calidad de servicio educativo			Total
			Pésima	Moderada	Sobresaliente	
Desarrollo de las actividades basado en juegos	Bajo	Recuento	7	40	16	63
		% del total	6,5%	37,0%	14,8%	58,3%
	Regular	Recuento	1	18	24	43
		% del total	0,9%	16,7%	22,2%	39,8%
	Avanzado	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
Total	Recuento	8	58	42	108	
	% del total	7,4%	53,7%	38,9%	100,0%	

Referente a los resultados de la tabla 8, se ha llegado a afirmar que el 58,3 % calificó bajo al desarrollo de actividades, donde el 6,5 % mencionó que la calidad de servicio es pésima, el 37,0 % moderado y el 14,8 % sobresaliente, en cuanto al 39,8 % de los escolares, mencionó que es regular el desarrollo de actividades, donde el 0,9 % mencionó a la calidad de servicio pésima, 16,7 % moderada y el 22,2 % sobresaliente, por último, el 1,9 % percibió avanzado al desarrollo de actividades, donde el mismo 1,9 % mencionó a la calidad de servicio sobresaliente. En tal sentido, se concluyó que el desarrollo de las actividades basado en juegos aporta a buenos niveles de calidad de servicio educativo.

## Resultados inferenciales

Cabe mencionar, para que los hallazgos y el trabajo en sí seas objetivos y se llegue a tener éxito durante el proceso de investigación, es de necesidad que se lleguen a cumplir y se sigan todas sus etapas (Gandica, 2020), por tal situación es de necesidad que se corroboren y pongan a prueba las hipótesis, lo cual va generar que se lleguen a obtener hallazgos con alto grado de objetividad y de fiabilidad, que permiten aportar a concluir y construir recientes conocimientos. De tal manera, es trascendente que se chequee el valor de normalidad de la información recolectada, los cuales van a permitir decidir entre que camino se va seguir para el análisis de la hipótesis. De tal manera, si se presenta que los datos son normales, entonces se selecciona pruebas paramétricas, pero si no presentan normalidad, se van a seguir pruebas no paramétricas.

**Tabla 9**

*Prueba de normalidad*

Variables y dimensiones	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Uso de tabletas	.075	108	.174
D1: Actividades con software educativo	,080	108	,088
D2: Uso de las tabletas como herramienta única de trabajo	,052	108	,200
D3: Desarrollo de las actividades basado en juegos	,102	108	,072
V2: Calidad de servicio educativo	.076	108	.149

Referente a los hallazgos sobre la normalidad mostrados en la tabla 9, se ha llegado a deducir que tanto las variables como las dimensiones poseen distribución normal, porque la significancia de los mismos superó el límite de error de 0.05, en tal sentido se puede aseverar que la información posee normalidad, de tal manera, se ha seleccionado utilizar estadística paramétrica para el análisis inferencial, es decir, que la prueba de correlación de Pearson va a apoyar en análisis de los resultados y la prueba de hipótesis.

### **Consideraciones para la prueba de hipótesis:**

El propósito de la prueba de la significancia es que se haga inferencia en referencia a un parámetro, referente a una particularidad numérica de la muestra la cual proporcionó información relevante de las variables, es decir, que el método de p-valor permite la exclusión de un valor en específico con valor plausible para los parámetros establecidos (Leenen, 2012).

De tal manera, al realizar la prueba de hipótesis, pueden suscitarse dos posibles eventos, o bien la información recolectada con la aplicación de cuestionarios a la muestra puede apoyar a la hipótesis planteada ( $H_a$ ), o bien puede pasar lo contrario, donde la información refute o rechace tal planteamiento ( $H_0$ ), lo cual conlleva a nuevas propuestas tentativas.

### **Decisión estadística:**

Cabe mencionar que para la decisión estadística se va considerar al p-valor, asimismo, se debe plantear los dos posibles escenarios para la decisión estadística basada en el margen de error que en el área de ciencias sociales es del 5,0 % con un grado de confianza del 95,0 %. Además:

Si la significancia es igual e inferior a 0.05, se rechaza la  $H_0$ .

Y si la significancia es superior a 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Finalmente cabe precisar y dar a conocer que el nivel de significancia tomado en consideración es del 95,0 % de confianza para los resultados con un 5,0 % de límite error permitido.

### Prueba de hipótesis general:

**Ho:** El uso de las tabletas no se relaciona significativamente con calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate. Cusco, 2022.

**Ha:** El uso de las tabletas se relaciona significativamente con calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate. Cusco, 2022.

**Tabla 10**

*Correlación del uso de tabletas y la calidad de servicio educativo*

	Correlación de Pearson	Uso de tabletas	Calidad de servicio educativo
Uso de tabletas	Coefficiente de correlación	1,000	,468**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,468**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

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

En cuanto a los hallazgos que se han mostrado en la tabla anterior, se ha llegado a la conclusión que la información recabada de los fenómenos de investigación que se han tomado en cuenta poseen normalidad, en tal sentido la prueba de hipótesis, se ha realizado con soporte de la correlación de Pearson, donde se constató que el uso de tabletas guarda relación con significancia con la calidad de servicio educativo, porque se demostró que el valor de la significancia fue de 0.000 y la correlación tuvo un valor de 0.468, interpretado como una asociación directa y de moderada potencia, por tal situación el manejo sobresaliente de las tabletas con fines educativos, aporta a la evidencia de un buen proceder educativo que culmina en la prestación de calidad del servicio educacional.

### Prueba de hipótesis específica 1:

**Ho:** Las actividades con software educativo no se relacionan significativamente con calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate. Cusco, 2022.

**Ha:** Las actividades con software educativo se relacionan significativamente con calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate. Cusco, 2022.

**Tabla 11**

*Correlación de las actividades con software educativo y la calidad de servicio educativo*

Correlación de Pearson		Actividades con software educativo	Calidad de servicio educativo
Actividades con software educativo	Coefficiente de correlación	1,000	,333**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,333**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

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

En cuanto a los hallazgos que se han mostrado en la tabla anterior, se ha llegado a la conclusión que la información recabada de los fenómenos de investigación que se han tomado en cuenta poseen normalidad, en tal sentido la prueba de hipótesis, se ha realizado con soporte en la correlación de Pearson, donde se constató que las actividades con software educativo guarda relación con significancia con la calidad de servicio educativo, porque se demostró que el valor de la significancia fue de 0.000 y la correlación tuvo un valor de 0.333, interpretado como una asociación directa y de baja potencia, por tal situación el manejo sobresaliente de las tabletas para desarrollar actividades con fines educativos, aporta a la evidencia de un buen proceder educativo que culmina en la prestación de calidad del servicio educacional.

## Prueba de hipótesis específica 2:

**Ho:** El uso de tabletas como herramienta única de trabajo no se relaciona significativamente con calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate. Cusco, 2022.

**Ha:** El uso de tabletas como herramienta única de trabajo se relaciona significativamente con calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate. Cusco, 2022.

**Tabla 12**

*Correlación del uso de las tabletas como herramienta única de trabajo y la calidad de servicio educativo*

Correlación de Pearson		Uso de las tabletas como herramienta única de trabajo	Calidad de servicio educativo
Uso de las tabletas como herramienta única de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,458**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
Calidad de servicio educativo	Coeficiente de correlación	,458**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

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

En cuanto a los hallazgos que se han mostrado en la tabla anterior, se ha llegado a la conclusión que la información recabada de los fenómenos de investigación que se han tomado en cuenta poseen normalidad, en tal sentido la prueba de hipótesis, se ha realizado con soporte en la correlación de Pearson, donde se constató que el uso de las tabletas como herramienta única de trabajo guarda relación con significancia con la calidad de servicio educativo, porque se demostró que el valor de la significancia fue de 0.000 y la correlación tuvo un valor de 0.458, interpretado como una asociación directa y de moderada potencia, por tal situación el manejo sobresaliente de las tabletas como herramienta única de trabajo, aporta a la evidencia de un buen proceder educativo que culmina en la prestación de calidad del servicio educacional.

### Prueba de hipótesis específica 3:

**Ho:** El desarrollo de las actividades basado en juegos no se relaciona significativamente con calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate. Cusco, 2022.

**Ha:** El desarrollo de las actividades basado en juegos se relaciona significativamente con calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate. Cusco, 2022.

**Tabla 13**

*Correlación del desarrollo de las actividades basado en juegos y calidad de servicio educativo*

Correlación de Pearson		Desarrollo de las actividades basado en juegos	Calidad de servicio educativo
Desarrollo de las actividades basado en juegos	Coefficiente de correlación	1,000	,368**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,368**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

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

En cuanto a los hallazgos que se han mostrado en la tabla anterior, se ha llegado a la conclusión que la información recabada de los fenómenos de investigación que se han tomado en cuenta poseen normalidad, en tal sentido la prueba de hipótesis, se ha realizado con soporte en la correlación de Pearson, donde se constató que el uso de las tabletas para el desarrollo de las actividades basado en juegos guarda relación con significancia con la calidad de servicio educativo, porque se demostró que el valor de la significancia fue de 0.000 y la correlación tuvo un valor de 0.368, interpretado como una asociación directa y de baja potencia, por tal situación el manejo sobresaliente de las tabletas para desarrollo de las actividades basado en juegos, aporta a la evidencia de un buen proceder educativo que culmina en la prestación de calidad del servicio.

## V. DISCUSIÓN

En relación a los resultados que se han obtenido al someter a análisis inferencial a la hipótesis general, se ha podido afirmar que el uso de tabletas guarda una relación significativa con calidad de servicio educativo, a partir de la percepción de los estudiantes de secundaria de una institución educativa de Ocongate, debido a que la normalidad de la información recolectada evidenció que la información a contrastar proviene de distribución normal, por ello, se utilizó la correlación de Pearson, en donde se dio a conocer que la significancia fue inferior al límite de error, lo cual permitió que se rechace la hipótesis nula y se acepte la hipótesis alterna, además, el coeficiente de correlación fue de 0,468, dando a entender que la relación fue positiva y de moderada intensidad, por tales motivos, se ha llegado a concluir que el desarrollo de las habilidades pertinentes que promueven el uso de tabletas evidencia una apuesta educativa sobresaliente que incide sobre calidad de servicio educativo. Asimismo, el cruce descriptivo de mayor selección por los estudiantes, fue el de regular para el uso de tabletas y moderado para calidad de servicio educativo, en un 38,0 % de percepción.

Tales resultados son análogos con los resultados de Camacho y Esteve (2018), quienes dieron seguimiento al desarrollo de un programa que tuvo como finalidad aportar al aprendizaje de los estudiantes por medio de tecnología digital, llegando a la conclusión que el propósito de la incorporación de la tecnología digital en los ambientes escolares es de gran trascendencia, debido a que se evidenció su potencial educativo asociado a trabajos con alto dinamismo, colaborativo e interdisciplinarios, asimismo, se ha evidenciado, que incide sobre la atención, motivación y clima escolar, promoviendo la mejora del desarrollo de competencias claves en los estudiantes, por tales motivos, se puede aseverar que la necesidad de contar con recursos tecnológicos, considerarlos y utilizarlos como soporte de innovación durante las clases presenciales y a distancia, promueve una satisfacción del proceso y respuesta a la demanda estudiantil, por tal motivo, se llega a valorar eficientes niveles de calidad del servicio educativo.

De igual manera, se puede aseverar que los resultados obtenidos por Balladares et al. (2019), tienen parecido con los del presente estudio, debido a que han determinado los posibles efectos de usar las tabletas sobre el aprendizaje

digital, concluyendo que al hacer uso de las tabletas se puede mejorar el proceso de inserción de las mismas, asegurando que los aprendizajes esperados sean de calidad, asimismo, mejora el logro y desarrollo de las competencias y promueve una educación inclusiva, lo cual se traduce como una eficiente apuesta de calidad de servicio educativo, asimismo, se ha llegado a garantizar el acceso a los dispositivos tecnológicos, lo cual reduce la brecha digital, en tal sentido, manifestar que la garantía de acceso a los dispositivos digitales, con la finalidad de apoyar al desarrollo de las clases con normalidad y alto grado de innovación aporta a una apuesta de calidad del servicio proporcionado a los escolares.

Cabe mencionar, que sobre el contraste con el soporte teórico, se ha llegado a asociar al uso de tabletas, con la propuesta constructivista de Siemens, la cual según Idrovo-Ortiz (2019), ha surgido por la reciente transformación digital, el cual evidencia un nuevo modelo de aprender que hace énfasis en la necesidad de ciertas habilidades de aprendizaje que deben asociarse a la acción, apoyando a los escolares a desenvolverse dentro de los ambientes digitales, con responsabilidad y cautela, donde aprender no se considera un trabajo propiamente individualizado, sino un trabajo colaborativo y de forma conjunta, por ello la red permite intercambiar fluidamente al conocimiento y trabajar colaborativamente (Bernal-Garzón, 2020). Asimismo, mencionar que con apoyo de recursos tecnológicos y de las tabletas, se puede manejar nuevo conocimiento, por ende, los estudiantes deben llegar a actualizar sus competencias de manera constante, es decir, que no es suficiente saber de las herramientas digitales, sino debe saber utilizarse para desarrollar la autonomía. Así mismo, Altingag y Bilaloglu (2020), mencionaron que es importante el proceso administrativo, debido a que considera el trabajo que incide sobre la producción, orientado a dar respuesta a la necesidad escolar, la cual analiza posibles escenarios que desarrollan las instituciones educativas con el propósito de optimizar su propuesta educativa y la calidad de los servicios que brinda.

De igual manera, sobre los resultados que se han obtenido al someter a análisis inferencial a la hipótesis específica 1, ha permitido afirmar que las actividades con software educativo guarda relación significativa con calidad de servicio educativo, a partir de la percepción de los estudiantes de secundaria de una institución educativa de Ocongote, debido a que la normalidad de la

información recolectada evidenció que la información a contrastar proviene de distribución normal, por ello, se utilizó la correlación de Pearson, en donde se dio a conocer que la significancia fue inferior al límite de error, lo cual permitió que se rechace la hipótesis nula, además, el coeficiente de correlación fue de 0,333, dando a entender que la relación fue positiva y de baja intensidad, por tales motivos, se ha llegado a concluir que el desarrollo de las habilidades pertinentes que promueven la realización de actividades con apoyo de software educativo evidencia una apuesta educativa sobresaliente que incide sobre la calidad de servicio educativo. Asimismo, el cruce descriptivo de mayor selección por los estudiantes, fue el de regular para las actividades con software educativo y moderado para calidad de servicio educativo, en un 34,3 % de percepción.

Dichos resultados son parecidos a los hallazgos evidenciados por Cortez (2022), quien ha determinado la influencia de usar la plataforma Edmodo sobre la calidad de servicio, donde la significancia fue de 0,000, lo cual permitió que se rechace la hipótesis nula, además, el valor de Nagelkerke fue de 0,214, permitiendo afirmar, que el uso de Edmodo causa efecto positivo sobre la calidad de servicio educativo, por ello, la calidad ha sido reforzada por el uso de recursos, softwares y aplicativos virtuales y tecnológicos, lo que han dado un toque de innovación al proceso educativo. Asimismo, se concluyó que determinar un ambiente virtual comunicativo con la participación de los escolares y docentes, es una propuesta de calidad para beneficio del desarrollo de las competencias, por tal motivo, Edmodo, permite que se hagan comentarios y se desarrollen actividades, adjuntar trabajos y enlaces, como establecer las actividades mediante un calendario de trabajo, valoraciones y gestionar información, lo cual beneficia a la propuesta educativa.

Al respecto, Buendía et al. (2016), manifestó que el uso de tecnología móvil, se encuentra presente en todos los sectores y también el educativo, y la que posee actualmente mayor impacto son las tabletas, que son identificadas como variantes del ordenador, los cuales tienen la característica de contar con pantallas táctiles, de gran trascendencia, debido a que allí es donde se realiza la mayor cantidad de acciones, así mismo, Sevillano et al. (2020), lo mencionó como recurso útil y de gran popularidad entre los estudiantes, los cuales juegan un rol importante en las actividades cotidianas realizadas por el mismo, por ello, representa un nuevo

componente con gran potencial, que dinamiza los procesos pedagógicos en consecución de satisfacción a los que es proporcional tal servicio. En cuanto a Hernández et al. (2018), el enfoque de gestión de calidad, es una estrategia fundamental que faculta la optimización de los procesos educativos y de aseguramiento y mejora de componentes de calidad dentro de las instituciones educativas, donde se busca poseer la mayor rentabilidad y satisfacer la demanda estudiantil considerando la necesidad del entorno donde opera tal entidad, incidiendo en la transformación de tal entorno, por ello, optimizar los procesos educativos de manera gradual con apoyo de software educativo, guarda relación con la satisfacción de los estudiantes logrando que se reconozca la propuesta educativa apuntando al desarrollo de metas institucionales.

A partir de los resultados que se han obtenido al someter a análisis inferencial a la hipótesis específica 2, ha aportado a que se confirme que el uso de tabletas como herramienta única de trabajo guarda relación significativa con calidad de servicio educativo, a partir de la percepción de los estudiantes de secundaria de una institución educativa de Ocongate, debido a que la normalidad de la información recolectada evidenció que la información a contrastar proviene de distribución normal, por ello, se utilizó la correlación de Pearson, en donde se dio a conocer que la significancia fue inferior al límite de error, lo cual permitió que se rechace la hipótesis nula y se acepte la hipótesis alterna, además, el coeficiente correlación fue de 0,458, dando a entender que la relación fue positiva y de moderada intensidad, por tales motivos, se ha llegado a concluir que el desarrollo de las habilidades pertinentes que promueven el uso de tabletas como herramienta única de trabajo evidencia una apuesta educativa sobresaliente que incide sobre la calidad de servicio educativo. Asimismo, el cruce descriptivo de mayor selección por los estudiantes, fue el de regular para el uso de tabletas como herramienta única de trabajo y moderado para calidad de servicio educativo, en un 35,2 %.

Dichos hallazgos son similares a los resultados de Kayapinar et al. (2019), quien ha establecido la influencia del uso de tabletas en el dominio de habilidades gramaticales, donde se evidenció que en el grupo experimental al aplicar el pretest tuvo una media de 14,6071 y el postes de 22,0893, lo cual ha permitido concluir, que el uso de tabletas mejora de forma significativa el dominio de la habilidad

gramatical, por tal motivo, se puede afirmar que un buen manejo de las tabletas apoya de manera pedagógica a abordar los objetivos de aprendizaje que responden a una propuesta de calidad. De igual manera, García-Senin et al. (2019), tuvieron resultados similares al presente trabajo, debido a que se concluyó que dentro de un proceso de enseñanza, que apunta a fortalecer las competencias, donde el desarrollo cognitivo y socioemocional de los escolares apoyado por el uso de tabletas, permite que se empodere de conocimiento durante toda su vida, por tal motivo se espera que se transforme la propuesta educativa, apoyada con el uso de herramientas tecnológicas que fomenten un aprendizaje significativo.

Cabe mencionar que las características de las tabletas, han permitido que se consideren como recursos educativos dentro de los ambientes escolares, permitiendo generar nuevas propuestas pedagógicas (Javorcik, 2017), las cuales permitan acceder y a reforzar diversos aspectos actuales de la sociedad donde los recursos tecnológicos son un componente clave para el desarrollo de la persona, social y académicamente. Asimismo, Young (2016), manifestó que usar las tabletas como herramienta única de trabajo asigna la posibilidad de promocionar un rol innovador a los estudiantes en las aulas, porque facilita que se adquiera nuevos conocimientos, nuevas competencias, incidiendo en la apuesta por metodologías con mayor innovación que apoyen a la autonomía y desarrolle el aprendizaje. Por otro lado, Pichardo et al. (2017), mencionaron que todas las organizaciones, tienen la finalidad de satisfacer la demanda escolar, por ello, desarrollan ciertas propuestas que tienen la finalidad de abordar aspectos y necesidades de manera pertinente, por ende, en tal proceso los estudiantes se llegan a convertir según Martín (2018), en consumidores del servicio educativo y los docentes en mediadores de ellos, por medio de su estrategia y propuesta como selección de estrategias y herramientas que apoyen a cumplir la misma.

Finalmente, sobre los resultados que se han obtenido al someter a análisis inferencial a la hipótesis específica 3, se ha podido afirmar que el desarrollo de las actividades basado en juegos guarda relación significativa con calidad de servicio educativo, a partir de la percepción de los estudiantes de secundaria de una institución educativa de Ocongate, debido a que la normalidad de la información recolectada evidenció que la información a contrastar proviene de distribución no

normal, por ello, se utilizó la correlación de Pearson, en donde se dio a conocer que la significancia fue inferior al límite de error, lo cual permitió que se rechace la hipótesis nula, además, el coeficiente de correlación fue de 0,368, dando a entender que la relación fue positiva y de baja intensidad, por tales motivos, se ha llegado a concluir que el desarrollo de las habilidades pertinentes que promueven el desarrollo de las actividades basado en juegos evidencia una apuesta educativa sobresaliente que incide sobre la calidad de servicio educativo. Asimismo, el cruce descriptivo de mayor selección por los estudiantes, fue el de bajo para el desarrollo de las actividades basado en juegos y moderado para calidad de servicio educativo, en un 37,0 % de percepción.

Tales resultados son similares a los resultados de Avalos (2018), quien determinó la influencia de un programa que hace uso de las tabletas en el aprendizaje de las matemáticas, donde se evidenció que existe mejores en el aprendizaje al utilizar las tabletas como soporte tecnológico, asimismo, se mencionó que las herramientas metódicas en el proceso educativo apoyan a la práctica de los docentes y en consecuencia apoya a que se cumplan las metas referidas al desarrollo de las competencias del área de matemática. De igual manera, Angulo (2021), manifestó que la calidad del servicio educativo aporta a evidenciar niveles altos de satisfacción escolar, debido a que evidencia que la satisfacción escolar se condiciona si se ofrece un servicio educativo de calidad, acorde a su demanda y necesidad estudiantil, asimismo, se evidencia por los procesos educativos a considerar por el docente, siendo el proceso que posee mayor innovación el más preferible y deseado de considerar.

Cabe mencionar, que el uso de tabletas desde la escuela y el hogar aporta beneficios sobre la utilización de aplicativos educativos de gamificación, método que ha ido en crecimiento, debido a que se ha reconocido su efectividad y características innovadoras (Sánchez et al., 2016), asimismo, la gamificación ha cimentado la base para desarrollar el conocimiento y competencia social y emocional, por ello, mediante el juego, los estudiantes aprenden a establecer relaciones con otros estudiantes, compartiendo, negociando, resolviendo problemas y contribuyendo a su capacidad auto formativa, lo cual apoya a la elevada percepción de calidad de servicio educativo proporcionado.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se determinó que el manejo sobresaliente de las tabletas con fines educativos, aporta a la evidencia de un buen proceder educativo que culmina en la prestación de calidad del servicio educacional. debido que se evidenció que tal asociación fue directa y de moderada potencia, de tal manera, se constató que el uso de las tabletas se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo.

**Segunda:** Se determinó que el manejo sobresaliente de las tabletas para desarrollar actividades con fines educativos aporta a la evidencia de un buen proceder educativo que culmina con la prestación de calidad del servicio educacional, debido que la asociación fue directa y de baja potencia de tal manera, se constató que el uso de las tabletas para el desarrollo de actividades con software educativo se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo.

**Tercera:** Se determinó que el manejo sobresaliente de las tabletas como herramienta única de trabajo aporta a la evidencia de un buen proceder educativo que culmina en la prestación de calidad del servicio educacional, debido que la asociación fue directa y de moderada potencia, de tal manera, se constató que el uso de las tabletas como herramienta única de trabajo se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo.

**Cuarta:** Se determinó que el manejo sobresaliente de las tabletas para el desarrollo de las actividades basado en juegos aporta a la evidencia de un buen proceder educativo que culmina en la prestación de calidad del servicio educacional, debido que la asociación fue directa y de baja potencia, de tal manera, se constató que el desarrollo de las actividades basado en juegos guarda relación significativamente con la calidad del servicio educativo.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** A los directores de las instituciones educativas de Ocongate, promover talleres donde se traten temas relacionados al uso de las tabletas para la plana docente y para los estudiantes, también que muestren para qué sirve cada aplicativo de las tabletas del MINEDU, porque a pesar de tener las tabletas, ello no te asegura de que se conozca su contenido y el uso de la misma.

**Segunda:** A los coordinadores pedagógicos de las instituciones educativas de Ocongate, aprovechar las reuniones colegiadas para realizar clases demostrativos haciendo uso de las tabletas, para que los docentes puedan apreciar las ventajas de la misma, y los consideren en sus planeaciones curriculares con miras a proporcionar una educación de calidad.

**Tercera:** A los docentes de las instituciones educativas de Ocongate, revisar los aplicativos de las tabletas proporcionadas por el MINEDU, para seleccionar qué aplicativos pueden ayudar a abordar de la mejor manera las planificaciones realizadas anticipadamente, asimismo, valorar su pertinencia, para reprogramar considerándolas, para conseguir mejorar los procesos de enseñanza.

**Cuarta:** A los estudiantes de las instituciones educativas de Ocongate, utilizar las tabletas para la entrega de tareas, asignaciones, exposiciones y otros utilizando los diferentes aplicativos que contienen las tabletas proporcionadas por el MINEDU, ya que se ha evidenciado que algunos estudiantes no realizan el debido uso para situaciones escolares, asimismo, considerar investigar a fondo sobre la funcionalidad de los mismos y organizarse para su debido uso sin caer en adicción ni en ocio.

## REFERENCIAS

- Abun, D., Calamaan, S. M. T., Magallanes, T., Joy. M. & Sallong, M. (2021). Bureaucratic management style and workplace well-being of the Divine Word Colleges. *International Journal Of Research In Business And Social Science*, 10(3) 477-489. <https://cutt.ly/zR4bkTE>
- Afshan, A. (2018). Service Quality Dimensions and Students' Satisfaction: A study of Saudi Arabian Private Higher Education Institutions. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 7(2), 275-284. <https://bit.ly/3MCaQbb>
- Altan, B.A. & Karalar, H. (2018) How students digitally age: By gaining or losing? *Elementary Education Online*, 17(2), 738-749. <https://bit.ly/3LrxmDA>
- Altingag, E., & Bilaloglu, H. (2020). The Impact of New Generation Management Approaches on the Firm Performance: The Moderating Role of Strategic Human Resource Management Applications. *SAGE Open*, 10(3), 1-10. <https://doi.org/10.1177%2F2158244020948845>
- Angulo, M. G. (2021). *Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la IEP Domingo Elías, Puente Piedra – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/37Qmgtd>
- Arias, J., Villasis, M. A., y Miranda, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alegría México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Avalos, R. C. (2018). *Recursos digitales – tablets, en el aprendizaje de la matemática en los estudiantes del 1er grado de secundaria de la A.E. “Santo Domingo, El apóstol”, San Miguel, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3KJIE6T>
- Balladares, J., Maldonado, V., y Rivas, A. (2019). El uso de la Tablet y su incidencia en el aprendizaje digital móvil: estudio de caso. *Digital Publisher* 593, 4(4), 20-28. <https://bit.ly/38Sznu5>
- Banco Mundial. (2020). *How countries are using edtech (including online learning, radio, television, texting) to support access to remote learning during the COVID-19 pandemic*. World Bank. <https://cutt.ly/ZfuND7b>.

- Benavente-Vera, S. U., Flores, M. L., Guizado, F., y Núñez, L. A. (2021). Desarrollo de las competencias digitales de docentes a través de programas de intervención 2020. *Propósitos y Representaciones*, 9(1), e1034. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1034>
- Bernal-Garzón, E. (2020). Aportes a la consolidación del conectivismo como enfoque pedagógico para el desarrollo de procesos de aprendizaje. *Revista Innova Educación*, 2(3), 394-412. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.03.002>
- Buelvas, V., y Rodríguez, U. (2021). *Manuel del tesista. Tips para terminar tu tesis en tiempo récord*. Editorial UVR correctores de textos. <https://bit.ly/3y8F1Tv>
- Buendía, F., Benlloch, J. V., Zahonero, I., y Cubel, A. (2016). Experiencias en la aplicación de tabletas en Secundaria. *Evsal Revistas. Universidad d' Salamanca*, 17(4), 75-89. <https://doi.org/10.14201/eks20161747589>
- Caballero, L. (2017). El camino del éxito de las encuestas y entrevistas. *Documentos de docencia*, (30), 1-32. <https://doi.org/10.16925/greylit.2282>
- Cabezas, E. D., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15424>
- Camacho, M., y Esteve, F. M. (2018). El uso de las tabletas y su impacto en el aprendizaje. Una investigación nacional en centros de Educación Primaria. *Revista de Educación*, (379), 170-191. <https://bit.ly/37QAav8>
- Cebrián, A., Palomares, A., y García, R. (2018). *Descripción de una experiencia de aprendizaje ubicuo o aula aumentada a través de la introducción de herramientas TIC de la web 2.0 en el campus virtual de la UCLM*. Editorial Octaedro. <https://bit.ly/3rTIJgH>
- CEPAL. (2020). *El coronavirus-19 y la educación superior: impacto y recomendaciones*. <https://cutt.ly/xdHJuhK>
- Corbett, F., & Spinello, E. (2020). Connectivism and leadership: harnessing a learning theory for the digital age to redefine leadership in the twenty-first century. *Heliyon*, 6(1), e03250. <https://bit.ly/3vCyAF5>
- Corimanya, R. Y. (2021). *Inversión en infraestructura y calidad del servicio*

- educativo en la Institución Educativa Estados Unidos, Comas, 2020.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/39geB7H>
- Cortez, R. O. (2022). *Uso de Edmodo y calidad del servicio en estudiantes de secundaria del Consorcio Educativo Juan Pablo Peregrino. Lima, 2021.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/39c0X5w>
- Cueto, R. K., Geraldo, L. A., y Tito. P. L. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*, 23(1), 165-187. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- De la Serna, A. S., González-Calleros, J. M., & Rangel. Y. N. (2018). App design for tablet use on preschool teaching. *Campus Virtuales*, 7(1), 111-123. <https://doi.org/10.2478/df1-2014-0009>
- Fernández, L. (2016). El uso didáctico y metodológico de las tabletas digitales en aulas de educación primaria y secundaria de Cataluña. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, (48), 9-25. <https://bit.ly/3Lo3O9R>
- Foro Económico Mundial. (2020). *3 ways the coronavirus pandemic could reshape education.* <https://url2.cl/N3klw>
- Gaffar, A., Pervin, R., & Mahmud, S. (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Bussiness Review*, 22(1), 85-100. <https://doi.org/10.1177/0972150918795551>
- Gandica, E. (2020). Potencia y Robustez en Pruebas de Normalidad con Simulación Montecarlo. *Revista Scientific*, 5(18), 108-119. <https://bit.ly/3HtinHR>
- García, F. J., Juárez, S. C., y Salgado, L. (2018). School management and educational quality. *Revista Cubana Educación Superior*, (2), 206-216. <https://bit.ly/3MCKK88>
- García, L. (2021). COVID-19 y educación a distancia digital: preconfinamiento, confinamiento y posconfinamiento. *REID. Revista Iberoamericana de Ecuación a Distancia*, 24(1), 8-25. <https://doi.org/10.5944/ried.24.1.28080>
- García-Senín, S., Arguedas, M., y Daradoumis, T. (2019). Transformación pedagógica y uso de tabletas digitales: reflexión sobre el proceso en el aula

- de secundaria. *VI Jornadas Iberoamericanas de Innovación Educativa*, 13-20. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7941016>
- Hernández, H. G., Barrios, I., y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195. <https://bit.ly/3y0LBeC>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1ra. Edición). Editorial McGraw-Hill. <https://cutt.ly/HRMT2z3>
- Huarcaya, S. V. (2021). *Gestión escolar y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa 1218 "San Luis María de Montfort"- Chacabuco, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3vQORXm>
- Hussain, N., Haque, A. Y., & Baloch, A. (2019). Management Theories: The Contribution of Contemporary Management Theorists in Tackling Contemporary Management Challenges. *Journal of Yasar University*, (14), 156-169. <https://doi.org/10.19168/jyasar.635061>
- Idrovo-Ortiz, F. X. (2019). Las competencias digitales. Una propuesta de integración con el ciclo de aprendizaje. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 5(1), 431-450. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v5i1.1053>
- Izquierdo, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Revista Científica Horizonte Empresarial*. 8(1), 425-437. <https://bit.ly/3vNlxj9>
- Javorcick, T. (2017). *PLE as a Tool for the Development of the Learning to Learn Competence*. Proceedings of the European Conference on e-Learning. <https://bit.ly/3w8LyeN>
- Kayapinar, U., Erkir, S., & Kose, N. (2019). The effect of tablet use on students' success in English as a Foreign Language (EFL) grammar classroom. *Educational Research and Reviews*, 14(5), 178-189. <https://bit.ly/3rs1w1D>
- Leenen, I. (2012). La prueba de la hipótesis nula y sus alternativas: revisión de algunas críticas y su relevancia para la ciencia. *Investigación en Educación*, 1(4), 225-234. <https://bit.ly/3QgLSQI>
- Magrath, B., Aslam, M., & Johnson, D. (2019). Systems Research in Education:

- Designs and methods. *Research in Comparative an International Education*, 14(1), 7-29. <https://doi.org/10.1177%2F1745499919828927>
- Manterola, C., Grande, L., Otzen, T., García, N., Salazar, P., y Quiroz, G. (2018). Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. *Revista Chilena de Infectología*, 35(6), 680-688. <https://bit.ly/3wi3LHD>
- Manzoor, A. (2018). Assessment of Service Quality in Public Secondary Schools of Punjab based on ServQual Quality Determinants. *International Journal of Research in Business Studies and Management*, 5(3), 31-41. <https://www.ijrbmsm.org/papers/v5-i3/5.pdf>
- Martín, J. F. (2018). Calidad educativa en la educación superior colombiana: una aproximación teórica. *Sophia*, 14(2), 4-14. <https://bit.ly/3y0MC6q>
- Mateos, M. A. (2019). *Atención a cliente y calidad en el servicio*. Editorial ic. <https://elibro.net/es/ereader/bibliounh/124251>
- Méndez, R. A., y Lara, D. C. (2020). La interdisciplinariedad en la investigación aplicada y su impacto en la relación empresa estado y universidad: el caso Occicafé. *Revista ENTORNOS*, 30(2), 227- 234. <https://acortar.link/GMuxml>
- MINEDU. (2020). R.M. N°160-2020-MINEDU. Disponen el inicio del año escolar a través de la implementación de la estrategia denominada “Aprendo en casa”, a partir del 6 de abril de 2020 y aprueban otras disposiciones. <https://bit.ly/35WV8YD>
- Mori, D. F., y Palomino, G. P. (2021). Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica. *Revista Ciencia Latina*, 5(6), 12082-12097. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1217](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1217)
- Naciones Unidas. (2020). *Informe de políticas: La educación durante la COVID-19 y después de ella*. <https://bit.ly/3urLIDq>
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J. y Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (5ta. Edición). Bogotá: Ediciones de la U. <https://cutt.ly/jRMTpuO>
- ONU. (2020). *Policy Brief: Education during COVID-19 and beyond*. United Nations.

<https://cutt.ly/bdHJEhX>

- Pichardo, M. E., Hurtado, A. B., García, J y Silvano, J. (2017). Análisis documental de los sistemas de gestión de la calidad mediante la cartografía conceptual. *Revista Entramados - Educación y Sociedad*, 4(4), 161-183. <https://bit.ly/3LjxSU1>
- Pino, J. W., y Castaño, M. (2018). Calidad educativa, a propósito de la gestión comunitaria en nueve establecimientos educativos de Medellín. *Revista Colombiana de Educación*, (77), 129-150. <https://bit.ly/37Qd4Fc>
- Riveros, J., y Santos, O. C. (2021). Gestión educativa y percepción de la calidad del servicio educativo en una institución educativa, Región Callao, 2020. Estudio preliminar. *Revista Igobernanza*, 4(15), 496-526. <https://bit.ly/3OJndE2>
- Sánchez, J. C., Olmos, S., García, F. J., y Torrecilla, E. M. (2016). *Las tabletas digitales en educación formal: Características principales y posibilidades pedagógicas*. Editorial Ediciones de la Universidad de Castilla. <https://bit.ly/3LTERn6>
- Tingir, S., Cavlazoglu, B., Caliskan, O., Koklu, O., & Intepe-Tingir, S. (2017). Effects of mobile devices on K–12 students' achievement: a meta-analysis. *Journal of computer Assisted Learning*, 33(4), 355-369. <https://bit.ly/3ETnolu>
- Ventura-León, J. L. (2017). La importancia de reportar la validez y confiabilidad en los instrumentos de medición: Comentarios a Arancibia et al. *Revista Médica de Chile*, 145(7), 955-956. <https://bit.ly/3lddics>
- Ventura-León, J. (2020). Escalas, inventarios y cuestionarios: ¿son lo mismo? *Educación Médica*, 21(3), 218-220. <https://acortar.link/dOddvM>
- Young, K. (2016). Teachers' Attitudes to using iPads or Tablet Computers; Implications for Developing New Skills, *Pedagogies and School-Provided Support. TechTrends*, 60(2), 183-189. <https://bit.ly/3xXjCwe>
- Zhao, W., & Wen, G. (2022). Quality Evaluation of the Educational Services for International Students during the COVID-19. *Journal of International Students*, 12(1), 30-44. <https://doi.org/10.32674/jis.v12iS1.4606>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>TÍTULO:</b> Uso de tabletas y calidad de servicio educativo en estudiantes de una institución educativa de Ocongate. Cusco, 2022							
<b>AUTOR:</b> Bach. Quispe Sumire, Celso Raul							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b><u>Problema general:</u></b> PG: ¿Cuál es la relación entre el uso de tabletas y calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate, Cusco, 2022?</p> <p><b><u>Problemas específicos:</u></b> PE1: ¿Cuál es la relación entre las actividades con software educativo y calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate, Cusco, 2022?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación entre el uso de tabletas como herramienta única de trabajo y calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate, Cusco, 2022?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de las actividades de aprendizaje</p>	<p><b><u>Objetivo General:</u></b> OG: Determinar la relación entre el uso de tabletas y calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate. Cusco, 2022.</p> <p><b><u>Objetivos específicos:</u></b> OE1: Determinar la relación entre las actividades con software educativo y calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate. Cusco, 2022.</p> <p>OE2: Determinar la relación entre el uso de las tabletas como herramienta única de trabajo y calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate. Cusco, 2022.</p> <p>OE3: Determinar la relación entre el desarrollo de las actividades basado en juegos</p>	<p><b><u>Hipótesis General:</u></b> HG: El uso de las tabletas se relaciona significativamente con calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate. Cusco, 2022.</p> <p><b><u>Hipótesis específicas:</u></b> HE1: Las actividades con software educativo se relacionan significativamente con calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate. Cusco, 2022.</p> <p>HE2: El uso de tabletas como herramienta única de trabajo se relaciona significativamente con calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate. Cusco, 2022.</p> <p>HE3: El desarrollo de las actividades basado en juegos</p>	<b>Variable Independiente:</b> Uso de tabletas				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Actividades con software educativo	- Uso de los aplicativos de la tableta. - Fomento de la realización de trabajos de diferentes niveles de dificultad.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Dominio bajo: 23-53  Dominio regular: 54-84  Dominio avanzado: 85-115
			Uso como herramienta única de trabajo	- Simuladores virtuales. - Recojo de información. - Contenido y recurso digital.	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17		
			Desarrollo de actividades de aprendizaje basado en juegos	- Uso de aplicativos basado en gamificación. - Actividades basadas en gamificación.	18, 19, 20, 21, 22, 23		
			<b>Variable Dependiente:</b> Calidad del servicio educativo				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Calidad de los recursos del sistema	- Infraestructura de la entidad educativa. - Materiales educativos. - Recursos tecnológicos de la entidad educativa.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	1: Muy en desacuerdo 2: En desacuerdo	Pésima: 23-53  Moderada: 54-84			
Calidad de los procesos y	- Fiabilidad - Garantía	11, 12, 13, 14,					

basado en juegos y calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate, Cusco, 2022?	y calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate. Cusco, 2022.	se relaciona significativamente con calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa de Ocongate. Cusco, 2022.	entornos de aprendizaje	- Empatía.	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23	3: Indeciso 4: De acuerdo 5: Muy de acuerdo	Sobresaliente: 85-115
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p><b>Método:</b> Hipotético deductivo.</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Aplicado.</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental.</p>	<p><b>Población:</b> 147 estudiantes</p> <p><b>Muestreo:</b> Probabilístico estratificado</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 108 estudiantes.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Uso de las tabletas <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario <b>Autor:</b> Bach. Quispe Sumire, Celso Raul <b>Año:</b> 2022 <b>Lugar:</b> Ocongate, Cusco</p> <p><b>Variable 2:</b> Calidad del servicio educativo. <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario <b>Autor:</b> Bach. Quispe Sumire, Celso Raul <b>Año:</b> 2022 <b>Lugar:</b> Ocongate, Cusco.</p>		<p><b>Descriptiva:</b> El análisis descriptivo ha permitido que se elabore y presente la información en tablas de frecuencias y porcentajes que, de manera cuantitativa, detallan el comportamiento de las variables y sus dimensiones; como la representación a través de gráficos de barras que pueden complementar la descripción de las variables de estudio en función a los objetivos trazados en el presente estudio.</p> <p><b>Diferencial:</b> Referente al análisis inferencial, se corroboró que los datos de las variables son no normales, por ello, la prueba de hipótesis se dio por medio de la regresión logística ordinal, para evidenciar el nivel de influencia la variable independiente sobre la dependiente.</p>			

Anexo 2. Operacionalización de la variable 1: Uso de las tabletas

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	RANGO	
<b>USO DE TABLETAS</b>	Según Tingir et al. (2017), Las tabletas son recursos de pequeña envergadura, cuyas particularidades son contar con pantalla táctil, poseer capacidad de red inalámbrica y otros componentes de alta practicidad, es decir, que tales aparatos, permiten acceder a la web, además de soportar aplicativos de ubicación, almacenaje y sincronización.	Según Sanchez et al., (2016), el uso de tabletas, se medirán a partir de la cuantificación de sus tres dimensiones: actividades con software educativo, uso como herramienta única de trabajo y desarrollo de actividades de aprendizaje basado en juegos, y sus siete indicadores.	Actividades con software educativo	- Uso de los aplicativos de la tableta	1, 2, 3, 4	1: Nunca 2; Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Dominio bajo: 23-53	
				- Fomento de la realización de trabajos de diferentes niveles de dificultad.	5, 6, 7, 8			
			Uso como herramienta única de trabajo	- Simuladores virtuales	9, 10, 11		Dominio regular: 54-84	
				- Recojo de información	12, 13, 14			
			Desarrollo de actividades de aprendizaje basado en juegos	- Contenido y recurso digital	15, 16, 17			Dominio avanzado: 85-115
				- Uso de aplicativos basado en gamificación.	18, 19			
- Actividades basado en gamificación	20, 21, 22, 23							

Anexo 3. Operacionalización de la variable 2: Calidad del servicio educativo

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	RANGO
<b>CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO</b>	Para Riveros y Santos (2021), la calidad del servicio educativo, es la percepción de los servicios requeridos de una actividad interactiva entre el cliente y el que provee, es decir, que hace referencia a la percepción de calidad educativa del cliente, satisfacción, lo cual es logrado al momento de atender la expectativa, deseo o percepción del cliente.	Para Riveros y Santos (2021), la calidad del servicio educativo, se medirán a partir de la cuantificación de sus dos dimensiones: calidad de los recursos del sistema y calidad de los procesos y entornos de aprendizaje	Calidad de los recursos del sistema	- Infraestructura de la entidad educativa	1, 2, 3, 4, 5	1: Muy en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indeciso 4: De acuerdo 5: Muy de acuerdo	Pésima: 23-53  Regular: 54-84  Sobresaliente: 85-115
				- Materiales educativos	6, 7, 8		
				- Recursos tecnológicos de la entidad educativa	9, 10		
			Calidad de los procesos y entornos de aprendizaje	- Fiabilidad	11, 12, 13, 14, 15, 16		
				- Garantía	17, 18, 19, 20		
				- Empatía	21, 22, 23		

Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos

**CUESTIONARIO PARA MEDIR AL USO DE LAS TABLETAS**

**Indicaciones.** Estimado estudiante, el cuestionario es anónimo y sus posibles respuestas a las preguntas son confidenciales, por lo cual agradezco de antemano su participación y su sinceridad, sus respuestas servirán para identificar fortalezas como debilidades sobre la motivación laboral docente. Es por ello que se ha considerado las siguientes escalas de valoración, de cada pregunta, las cuales serán marcadas con un aspa (x), la alternativa que Ud. crea conveniente.

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

DIMENSIÓN/PREGUNTAS	VALORACIÓN				
Dimensión 1: Actividades con software educativo	N	CN	AV	CS	S
01.Utiliza portales de internet, como el Youtube, Potplayer, Media Player, entre otros para poder ver videos, con el fin de reforzar su aprendizaje.					
02.Hace uso del internet para reforzar su conocimiento, antes de las clases.					
03.Examina los aplicativos que contienen las tabletas en casa para complementar su conocimiento antes de realizar sus clases.					
04.Usa responsablemente la tableta, con el fin de reforzar su conocimiento.					
05.Hace uso de las tabletas para poder guardar archivos que permitan aprovechar mejor la realización de sus actividades.					
06.Utiliza las tabletas durante el desarrollo de su clase y/o elaboración de trabajos en aula.					
07.Accede a entornos virtuales, con el propósito de recibir o enviar información.					
08.Hace uso de la tableta para buscar información y realizar sus trabajos que ha encomendado el docente.					
Dimensión 2: Uso como herramienta única de trabajo	N	CN	AV	CS	S
09.Es capaz de generar contenido multimedia en formatos de audio, video, imágenes, infografías, entre otros con los aplicativos de la tableta.					
10.Participa en grupos de trabajo que apoyen a tu aprendizaje.					

11.Utiliza los aplicativos para realizar tus trabajos, llegando a presentar el contenido del mismo en diversos formatos.					
12.Te sientes atraído por la tableta y su utilización en la búsqueda de información.					
13.Participa en ambientes virtuales donde se comparte o transfiere información, contenidos y/o recursos digitales que apoyen su aprendizaje a través de las tabletas.					
14.Utiliza las tabletas para buscar información que sea confiable.					
15.Emplea las aplicaciones de las tabletas con responsabilidad, tomando en cuenta algunos aspectos que fortalecen y desarrollen tus habilidades.					
16.Utiliza tutoriales para conocer el uso del contenido y recursos digitalizados que aún desconoce de la tableta.					
17.Utiliza el aplicativo Google Drive y otro de similar función para guardar información.					
<b>Dimensión 3: Desarrollo de actividades de aprendizaje basado en juegos</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
18.Considera que los aplicativos de juegos, permiten complementar el aprendizaje que el docente pretende abordar durante las clases.					
19.Toma en cuenta los aplicativos de juegos, al momento de realizar sus actividades de aprendizaje.					
20.El docente plantea actividades basada en juegos como complemento para fortalecer tu conocimiento.					
21.El docente facilita los aprendizajes apoyados en los aplicativos de las tabletas.					
22.El docente planifica las clases y elige un juego que contiene la tableta, según los resultados de aprendizaje de los escolares					
23.El docente plantea los objetivos de aprendizaje y aplica los juegos en las clases, para que te puedas adaptar a los términos que se utilizan.					

**GRACIAS POR PARTICIPAR**

## CUESTIONARIO PARA MEDIR A LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

**Indicaciones.** Estimado estudiante, el cuestionario es anónimo y sus posibles respuestas a las preguntas son confidenciales, por lo cual agradezco de antemano su participación y su sinceridad, sus respuestas servirán para identificar fortalezas como debilidades sobre la motivación laboral docente. Es por ello que se ha considerado las siguientes escalas de valoración, de cada pregunta, las cuales serán marcadas con un aspa (x), la alternativa que Ud. crea conveniente.

<b>Valoración</b>				
<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
N	CN	AV	CS	S

<b>DIMENSIÓN/PREGUNTAS</b>	<b>VALORACIÓN</b>				
<b>Dimensión 1: Calidad de los recursos del sistema</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
01.La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones físicas y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).					
02.La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente agradable.					
03.Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.					
04.Los ambientes en donde se imparten las clases son atractivos y ayudan a crear un clima acogedor y apropiado para el aprendizaje.					
05.Las instalaciones de la institución educativa son acogedoras y muy cómodas.					
06.El docente realiza actividades con materiales educativos que favorecen el desarrollo de aprendizaje de los estudiantes, respondiendo a la necesidad y característica de los mismos.					
07.El material y recurso educativo, que se utilizan durante las clases promueven la participación activa de los estudiantes.					
08.El docente utiliza medios o canales tecnológicos para realizar el acompañamiento al estudiante.					
09.El docente hace uso de recursos tecnológicos (proyector, laptop, tabletas, entre otros), que posea la institución educativa para desarrollar las clases.					
10.Los recursos tecnológicos, son usados de manera constante en los diferentes cursos o áreas curriculares.					

<b>Dimensión 2: Calidad de los procesos y entornos de aprendizaje</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
11.El desarrollo de las clases se lleva a cabo sin ningún inconveniente durante el año escolar.					
12.El servicio que proporciona la institución educativa le permite desarrollar su aprendizaje.					
13.El docente rectifica alguna decisión equivocada.					
14.Las notas asignadas por los docentes están respaldadas por criterios de evaluación claros.					
15.Los horarios de clase, la fecha de entrega de calificaciones, las actividades extracurriculares, se cumplen a cabalidad por los docentes en el tiempo programado.					
16.Los docentes retroalimentan las diversas actividades e inquietudes con prontitud a los estudiantes y/o padres de familia.					
17.Los docentes de la institución educativa siempre están dispuestos a aclarar las dudas de los estudiantes sobre alguna actividad de extensión del aprendizaje.					
18.Los docentes brindan orientación con antelación sobre cómo serán evaluadas las áreas curriculares.					
19.Cuando llegas a tener problemas justificados de tipo académico, sientes que la institución educativa comprende tu situación y te brindan oportunidad.					
20.En la institución educativa, se percibe un clima saludable, al evidenciar que la comunicación es fluida entre los docentes, estudiantes y padres de familia.					
21.Los docentes son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.					
22.Los docentes demuestran alto interés al percibir que los estudiantes, han cambiado de comportamiento o tienen problemas personales.					
23.En la institución educativa, los docentes guían a los estudiantes para evitar discriminar a sus compañeros, por su religión, sexo, etnia, género, entre otros.					

**GRACIAS POR PARTICIPAR**

## Anexo 5. Ficha técnica de los instrumentos de recolección de datos.

### **Ficha técnica del instrumento que mide la variable uso de tabletas**

Denominación	Cuestionario para medir al uso de las tabletas
Autor:	Bach. Quispe Sumire, Celso Raul
Lugar de aplicación:	Ocongate, Cusco.
Objetivo:	Recabar datos sobre el uso de tabletas
Administración:	Estudiantes, individual, online.
Tiempo:	Aproximadamente 30 minutos.
Valoración	Politómica.
Estructura:	Cuestionario constituido por 23 ítems: con cinco posibles alternativas de valoración: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre y 5: Siempre. Además, está conformado por tres dimensiones: D1 del ítem 1 al 8, D2 del ítem 9 al 17 y D3 del ítem 18 al 23.
Baremo	Dominio bajo: 23-53; dominio regular: 54-84 y dominio avanzado: 85-115

### **Ficha técnica del instrumento que mide la variable calidad del servicio educativo**

Denominación	Cuestionario para medir a la calidad del servicio educativo
Autor:	Bach. Quispe Sumire, Celso Raul
Lugar de aplicación:	Ocongate, Cusco.
Objetivo:	Recabar datos sobre el uso de tabletas
Administración:	Estudiantes, individual, online.
Tiempo:	Aproximadamente 30 minutos.
Valoración	Politómica.
Estructura:	Cuestionario constituido por 23 ítems: con cinco posibles alternativas de valoración: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre y 5: Siempre. Además, está conformado por dos dimensiones: D1 del ítem 1 al 10 y D2 del ítem 11 al 23.
Baremo	Pésima: 23-53; Regular: 54-84 y Sobresaliente: 85-115.

Anexo 6. Validez de los instrumentos de recolección de datos  
Cuestionario para medir al uso de las tabletas

**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**

**11 de junio del 2022**

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

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

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

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



**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

## Cuestionario para medir a la calidad del servicio educativo

**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**

**11 de junio del 2022**

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

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

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

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



**Firma del Experto Informante.  
Especialidad**

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección 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	<b>BACHILLER EN INGENIERIA ADMINISTRATIVA</b> Fecha de diploma: 18/10/1993 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
PARDO ESQUERRE, ENRIQUE MIGUEL DNI 18855955	<b>INGENIERO ADMINISTRATIVO</b> 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	<b>MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION</b> Fecha de diploma: 08/04/15 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>





**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
FERNANDEZ TELLO, ZANELY DNI 09361735	<b>BACHILLER EN CIENCIAS CON MENCION EN INGENIERIA DE SISTEMAS</b> Fecha de diploma: 07/08/2007 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ S.A.C. <b>PERU</b>
FERNANDEZ TELLO, ZANELY DNI 09361735	<b>INGENIERO DE SISTEMAS</b> INGENIERIA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 20/09/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ S.A.C. <b>PERU</b>
FERNANDEZ TELLO, ZANELY DNI 09361735	<b>MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION</b> Fecha de diploma: 08/04/15 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>

## Cuestionario para medir al uso de las tabletas

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg.:**    **Efraín Quispe Fernández**

**DNI: 24713108**

**Especialidad del validador:**    **Magister en Docencia Universitaria**

**16 de junio del 2022.**

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

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

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

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



**Mg. Efraín Quispe Fernández**  
**DNI. 24713108**

## Cuestionario para medir a la calidad del servicio educativo

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg.:**    **Efraín Quispe Fernández**

**DNI: 24713108**

**Especialidad del validador:**    **Magister en Docencia Universitaria**

**16 de junio del 2022.**

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

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

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

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



**Mg. Efraín Quispe Fernández**  
**DNI. 24713108**



**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
QUISPE FERNANDEZ, EFRAIN DNI 24713108	<b>BACHILLER EN EDUCACION</b> Fecha de diploma: 14/09/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 27/03/2013 Fecha egreso: 31/12/2013	UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ <i>PERU</i>
QUISPE FERNANDEZ, EFRAIN DNI 24713108	<b>MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA</b> Fecha de diploma: 23/03/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 17/08/2018 Fecha egreso: 06/01/2020	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>

Anexo 7. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

**CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO SOBRE USO DE TABLETAS – PRUEBA PILOTO**

No.	D1: Actividades con software educativo									D2: Uso como herramienta única de trabajo									D3: Desarrollo de actividades de aprendizaje basado en juegos						v1		
	1	2	3	4	5	6	7	8	TD1	9	10	11	12	13	14	15	16	17	TD2	18	19	20	21	22		23	TD3
1	4	3	4	4	4	4	4	3	30	4	4	4	4	4	4	2	3	3	32	4	2	4	4	4	3	21	83
2	4	3	3	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	4	4	4	4	4	4	24	89
3	3	3	3	4	4	4	3	3	27	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33	3	3	4	4	4	3	21	81
4	5	1	4	4	4	4	4	4	30	4	4	4	3	5	4	4	4	3	35	4	4	4	3	5	4	24	89
5	5	1	5	4	4	4	4	5	32	4	4	4	3	5	3	5	3	3	34	5	5	4	3	5	5	27	93
6	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4	5	5	5	5	4	4	5	5	42	4	4	5	5	5	4	27	103
7	5	2	5	4	3	4	5	5	33	4	3	4	4	4	3	5	4	3	34	5	5	4	4	4	5	27	94
8	3	2	3	4	4	4	3	2	25	4	4	4	5	4	4	3	4	5	37	3	3	4	5	4	3	22	84
9	5	2	5	4	5	5	5	5	36	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	5	30	110
10	4	5	4	5	5	5	5	4	37	5	5	5	4	5	5	5	4	4	42	5	4	5	4	5	5	28	107
11	1	1	2	5	5	5	1	1	21	5	5	5	4	5	5	1	5	4	39	2	2	5	4	5	3	21	81
12	4	3	3	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	3	4	4	4	4	23	89
13	4	1	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	3	4	4	4	4	24	89
14	5	1	4	5	5	5	1	5	31	5	5	5	4	5	4	5	4	5	42	5	5	5	4	5	5	29	102
15	5	5	4	3	3	3	3	5	31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	18	76
VAR	1.21	1.98	0.74	0.27	0.46	0.35	1.54	1.41	16.4	0.27	0.46	0.35	0.43	0.4	0.5	1.46	0.55	0.64	21	0.92	1.1	0.35	0.43	0.4	0.71	12.1	103.38
								7.96										5.05								3.91	16.92

Fórmula del alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Variable 1. Uso de tabletas

$$\alpha = 23/22 * (1 - 16.92/103.38)$$

$$\alpha = 1.045 * 0.836$$

$$\alpha = 0,874$$

## CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO – PRUEBA PILOTO

No.	D1: Calidad de los recursos del sistema											D2: Calidad de los procesos y entornos de aprendizaje											v2				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TD1	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		22	23	TD2	
1	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	56	98	
2	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	44	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64	108
3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	40	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	59	99
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	5	4	48	80	
5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	43	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	60	103	
6	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	113	
7	3	3	5	5	5	3	2	5	3	4	38	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	54	92	
8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	60	101	
9	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	38	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	55	93	
10	5	5	3	4	4	3	2	4	4	4	38	5	2	2	3	2	2	5	3	2	2	2	2	2	34	72	
11	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	42	4	4	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	57	99	
12	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	110	
13	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	44	5	5	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	51	95	
14	4	4	5	5	5	3	3	5	5	4	43	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	64	107	
15	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	43	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	60	103	
VAR	0.4	0.4	0.69	0.41	0.4	0.55	0.55	0.35	0.6	0.35	14.54	0.54	0.67	0.89	0.7	0.92	1.1	0.83	0.55	0.64	0.83	0.83	0.83	0.83	65.46	120.03	
										4.70														10.14	14.85		

Fórmula del alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Variable 2. Calidad de servicio educativo

$$\alpha = 23/22 * (1 - 14.85/120.03)$$

$$\alpha = 1.045 * 0.876$$

$$\alpha = 0,915$$

Anexo 8. Base de datos

N°	Variable 1: Uso de las tabletas																										v1
	D1: Actividades con software educativo									D2: Uso como herramienta única de trabajo									D3: Desarrollo de actividades de aprendizaje basado en								
	1	2	3	4	5	6	7	8	TD1	9	10	11	12	13	14	15	16	17	TD2	18	19	20	21	22	23	TD3	
1	2	3	3	3	4	4	3	2	24	4	3	4	5	1	2	2	1	1	23	2	3	3	3	4	1	16	63
2	2	3	3	5	1	3	2	1	20	2	4	3	3	4	3	2	2	4	27	1	1	3	4	2	2	13	60
3	3	2	3	4	5	4	2	4	27	4	4	2	3	3	3	4	2	1	26	2	1	2	4	1	2	12	65
4	3	2	1	5	5	4	5	5	30	3	5	5	2	4	5	3	3	5	35	1	1	1	5	2	2	12	77
5	2	1	1	1	3	2	4	1	15	4	3	2	2	1	1	2	1	1	17	1	1	2	2	1	1	8	40
6	3	3	4	3	5	4	3	3	28	2	5	5	4	1	1	2	1	1	22	1	1	1	2	1	2	8	58
7	3	1	1	5	5	3	5	5	28	1	5	1	1	2	1	5	1	1	18	1	1	1	1	1	1	6	52
8	3	3	1	3	3	4	1	3	21	1	4	4	1	4	4	3	1	4	26	1	1	1	3	1	1	8	55
9	1	1	4	2	2	2	3	5	20	2	5	4	3	2	1	3	4	3	27	1	1	1	4	1	1	9	56
10	4	5	3	5	3	4	4	5	33	3	4	3	4	4	4	5	4	4	35	1	2	4	5	4	5	21	89
11	1	3	3	5	5	5	5	1	28	2	3	2	2	2	3	2	4	3	23	1	4	1	4	1	2	13	64
12	3	4	5	4	3	3	3	5	30	4	5	4	4	5	4	4	3	4	37	3	2	3	4	5	3	20	87
13	3	3	2	5	1	2	2	4	22	1	3	3	2	3	3	4	2	3	24	1	2	3	3	2	1	12	58
14	1	3	3	5	1	2	4	3	22	5	3	3	1	1	5	3	1	1	23	3	1	1	1	1	1	8	53
15	3	1	2	3	2	3	3	1	18	1	3	2	5	2	3	1	4	1	22	1	5	5	3	1	3	18	58
16	3	3	3	5	4	3	4	4	29	4	4	4	3	4	5	3	5	4	36	1	2	2	3	2	1	11	76
17	1	4	3	5	1	5	5	5	29	5	3	1	3	1	5	5	4	3	30	1	1	1	3	3	3	12	71
18	1	5	5	5	1	5	5	5	32	1	5	1	3	3	5	1	5	1	25	1	1	5	3	1	5	16	73
19	3	4	5	4	4	3	5	5	33	5	3	4	3	2	4	3	4	1	29	1	2	1	3	1	1	9	71
20	3	3	2	5	4	2	3	2	24	2	3	2	2	3	4	3	2	1	22	4	2	3	4	2	1	16	62
21	1	2	1	5	5	2	4	1	21	1	1	1	1	5	1	1	5	1	17	1	2	1	5	1	1	11	49
22	3	3	3	4	4	3	4	4	28	3	4	4	3	3	3	2	3	2	27	1	2	3	3	2	3	14	69
23	2	3	4	5	5	5	1	2	27	2	4	3	3	3	3	4	3	2	27	4	2	3	3	2	2	16	70
24	3	2	3	3	2	1	3	3	20	2	3	2	1	3	2	3	2	1	19	3	2	1	1	2	2	11	50
25	3	3	2	4	5	4	4	5	30	5	4	5	5	4	4	5	3	5	40	5	4	4	3	3	3	22	92
26	1	3	3	2	4	5	3	5	26	4	5	3	3	3	2	4	2	4	30	2	3	3	4	2	4	18	74
27	3	4	3	5	5	5	3	5	33	3	5	3	2	5	5	5	5	5	38	3	1	1	3	1	3	12	83
28	3	2	3	4	2	1	1	5	21	2	2	1	2	2	1	1	1	4	16	1	2	1	1	2	1	8	45
29	1	3	1	3	5	2	3	4	22	1	3	1	1	3	3	2	1	2	17	1	1	5	4	3	1	15	54
30	3	5	2	3	3	1	5	3	25	3	5	4	2	3	5	2	3	2	29	1	2	2	3	2	1	11	65
31	1	3	1	3	4	5	3	5	25	3	5	4	2	3	5	3	2	4	31	1	3	5	2	1	3	15	71
32	3	4	1	4	3	3	3	1	22	1	4	3	1	3	3	4	3	1	23	1	4	2	3	3	2	15	60
33	2	2	1	2	3	4	3	4	21	2	4	3	2	1	3	2	3	3	23	1	1	1	3	1	1	8	52
34	3	4	3	4	4	5	4	5	32	3	5	5	4	3	4	3	4	5	36	5	4	3	4	2	3	21	89
35	1	2	2	3	2	3	2	3	18	1	2	3	1	1	2	2	1	2	15	1	1	1	2	2	1	8	41

36	3	4	3	3	4	4	3	4	28	5	3	3	5	3	4	3	2	2	30	2	3	2	4	4	3	18	76
37	1	2	3	2	3	5	2	5	23	1	5	5	5	2	5	2	2	2	29	1	1	2	5	2	1	12	64
38	1	2	2	3	3	5	3	5	24	1	5	3	1	3	4	5	3	2	27	1	1	2	3	1	2	10	61
39	2	3	2	3	2	3	3	3	21	2	2	2	2	3	3	2	3	2	21	2	3	3	3	2	2	15	57
40	3	2	3	2	2	3	2	2	19	2	2	2	4	3	2	3	4	2	24	4	4	1	5	2	2	18	61
41	4	5	3	4	1	3	1	3	24	1	2	1	4	1	4	3	5	1	22	2	1	1	4	1	1	10	56
42	3	4	3	5	5	5	5	5	35	4	5	5	3	5	4	5	1	3	35	1	1	2	4	2	1	11	81
43	3	4	3	2	4	2	2	5	25	3	5	4	3	3	4	4	4	2	32	3	2	3	2	3	2	15	72
44	3	4	1	3	5	4	3	3	26	4	5	3	2	2	3	3	4	5	31	2	3	5	4	3	1	18	75
45	3	5	4	3	5	2	3	3	28	2	4	3	3	3	3	4	4	2	28	3	4	3	4	2	3	19	75
46	3	3	5	4	5	3	5	4	32	2	1	5	3	3	4	5	4	3	30	4	3	2	2	1	1	13	75
47	5	5	4	5	3	4	2	4	32	2	5	5	5	5	5	4	5	5	41	3	2	1	5	1	1	13	86
48	3	5	3	5	5	3	1	3	28	3	1	3	3	1	3	3	3	2	22	5	5	1	4	1	1	17	67
49	2	3	3	4	5	3	3	4	27	3	5	4	2	2	3	4	3	3	29	1	1	1	2	2	2	9	65
50	1	3	4	1	2	3	4	5	23	5	5	4	5	1	5	4	4	5	38	1	1	2	3	3	5	15	76
51	5	3	3	3	3	1	5	5	28	3	3	3	2	5	5	1	1	4	27	2	1	3	1	2	1	10	65
52	3	3	5	5	3	5	3	1	28	1	3	3	5	3	1	1	2	5	24	1	1	3	1	5	1	12	64
53	3	2	1	3	3	3	2	4	21	3	4	3	3	3	5	2	2	1	26	1	2	3	2	2	2	12	59
54	2	3	1	2	3	1	2	3	17	1	3	1	1	2	3	3	1	1	16	1	3	1	1	1	1	8	41
55	3	3	3	5	3	2	3	3	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	3	4	4	3	4	22	83
56	3	4	4	2	2	2	1	4	22	2	3	2	3	4	3	2	3	3	25	3	2	2	2	2	2	13	60
57	5	1	5	1	5	1	1	5	24	1	5	5	1	1	3	1	1	1	19	1	1	1	3	4	1	11	54
58	5	3	4	4	5	3	3	4	31	2	5	3	4	4	4	4	4	4	34	2	2	2	4	5	3	18	83
59	3	3	2	2	1	1	2	3	17	3	4	3	2	2	2	2	3	4	25	2	2	4	2	1	1	12	54
60	3	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	12	47
61	1	3	3	3	3	1	1	3	18	3	3	2	3	2	2	1	2	3	21	3	3	1	3	2	2	14	53
62	3	3	2	2	1	1	4	2	18	2	5	4	2	4	3	4	2	2	28	2	3	2	3	1	1	12	58
63	5	4	3	4	5	4	3	5	33	3	4	2	2	5	4	3	5	4	32	2	2	3	5	2	1	15	80
64	4	1	1	4	2	2	4	3	21	3	4	4	2	4	3	3	3	2	28	2	4	2	2	4	1	15	64
65	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	4	1	5	5	5	5	5	38	5	4	4	4	4	4	25	103
66	3	1	3	4	4	4	3	5	27	3	4	4	4	5	5	3	4	4	36	3	3	3	1	1	1	12	75
67	3	3	4	5	3	2	3	4	27	4	3	4	2	1	1	1	1	2	19	1	1	1	1	1	1	6	52
68	3	3	1	3	4	3	2	3	22	1	5	3	3	3	4	1	2	1	23	3	3	3	3	2	4	18	63
69	1	3	3	4	3	5	4	5	28	3	4	2	1	2	2	3	1	1	19	1	1	3	5	1	2	13	60
70	3	4	4	4	5	3	5	3	31	4	4	5	2	5	5	4	5	2	36	1	1	1	5	3	2	13	80
71	2	1	4	3	5	3	2	3	23	3	3	4	4	3	3	3	2	3	28	5	2	5	4	2	2	20	71
72	3	1	1	2	3	3	3	4	20	3	3	2	4	3	4	4	4	2	29	4	2	2	4	2	2	16	65
73	3	2	2	3	2	4	5	3	24	5	3	4	3	5	4	3	3	2	32	4	2	3	2	1	2	14	70
74	3	1	3	3	2	1	3	3	19	3	3	2	3	3	3	3	1	3	24	1	1	1	3	3	1	10	53

75	3	3	3	4	4	3	5	5	30	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32	3	2	2	4	2	2	15	77
76	5	1	3	5	3	5	5	5	32	5	3	5	3	4	3	4	3	4	34	4	3	2	3	4	2	18	84
77	3	4	3	3	4	3	4	4	28	3	3	4	4	4	4	3	4	4	33	3	3	3	3	3	3	18	79
78	1	3	4	4	3	3	4	2	24	3	4	3	4	5	4	3	3	3	32	1	2	3	2	4	3	15	71
79	1	3	3	3	2	5	3	3	23	3	3	3	5	1	3	3	1	1	23	1	1	3	5	1	1	12	58
80	3	4	3	3	2	1	4	3	23	3	2	5	2	2	3	4	2	3	26	1	2	3	3	3	1	13	62
81	3	3	3	4	2	3	4	4	26	3	2	3	1	1	3	3	3	4	23	1	2	2	3	3	1	12	61
82	3	4	3	2	5	3	3	5	28	3	3	5	3	5	3	3	3	4	32	4	3	3	1	3	4	18	78
83	5	3	3	5	3	3	3	5	30	5	4	3	5	3	5	4	5	2	36	3	3	1	4	2	3	16	82
84	3	4	3	4	3	3	4	3	27	2	3	3	3	3	4	4	3	4	29	1	1	1	4	1	1	9	65
85	3	2	1	3	3	1	4	3	20	3	3	5	3	3	3	1	1	3	25	1	3	1	3	1	3	12	57
86	3	3	3	4	4	2	2	5	26	3	5	3	3	3	2	3	2	1	25	1	1	3	2	2	1	10	61
87	3	1	1	1	3	3	1	3	16	5	1	3	2	1	3	1	3	3	22	3	1	1	1	1	1	8	46
88	1	4	3	4	2	3	4	4	25	3	2	3	3	2	3	4	3	2	25	1	2	3	3	3	2	14	64
89	3	3	2	3	3	3	2	3	22	5	5	3	3	2	5	3	3	5	34	3	2	3	3	1	1	13	69
90	3	1	3	1	5	5	5	3	26	5	2	3	1	5	2	5	5	1	29	1	3	4	5	3	2	18	73
91	3	1	3	2	5	4	3	5	26	1	1	5	2	2	1	2	1	1	16	1	3	1	1	4	1	11	53
92	5	3	4	3	5	3	5	5	33	5	3	2	2	2	5	2	4	5	30	5	3	2	5	1	3	19	82
93	3	3	5	3	5	3	3	5	30	3	4	3	3	5	4	5	3	4	34	2	5	4	4	4	4	23	87
94	3	1	1	1	2	3	1	3	15	1	3	1	4	4	3	3	2	3	24	1	3	1	2	1	2	10	49
95	1	3	1	2	1	1	1	5	15	1	5	1	1	2	5	3	1	1	20	1	1	1	5	1	1	10	45
96	3	3	2	4	3	1	3	4	23	3	2	3	4	3	4	4	2	3	28	3	3	2	3	2	2	15	66
97	3	2	3	1	4	1	3	4	21	4	2	3	4	3	5	5	3	2	31	3	1	3	3	2	4	16	68
98	3	1	3	5	2	5	5	5	29	4	5	5	1	5	4	2	1	3	30	1	1	3	5	5	3	18	77
99	4	4	3	4	4	1	3	5	28	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33	3	3	3	4	3	3	19	80
100	3	3	2	4	3	3	1	4	23	2	5	3	2	3	3	4	3	3	28	4	3	3	2	1	1	14	65
101	3	2	4	5	5	5	4	5	33	3	5	5	5	5	4	4	2	3	36	1	4	4	3	3	3	18	87
102	1	2	1	1	1	1	1	3	11	1	1	2	1	1	2	1	1	1	11	1	1	1	1	1	1	6	28
103	3	4	5	3	5	4	5	4	33	5	5	4	5	5	3	3	5	3	38	1	1	3	5	3	4	17	88
104	3	4	2	5	3	3	4	5	29	1	4	2	3	2	1	1	1	2	17	1	1	1	1	2	2	8	54
105	1	1	2	1	5	1	1	1	13	1	3	3	5	1	1	1	1	1	17	1	1	1	1	1	1	6	36
106	1	1	3	5	3	1	1	1	16	1	4	3	4	2	5	3	5	4	31	1	1	1	1	1	2	7	54
107	3	1	1	1	1	1	1	1	10	1	3	3	1	3	1	1	3	1	17	1	1	2	2	2	2	10	37
108	4	3	4	5	5	5	4	5	35	3	5	4	3	3	5	5	3	2	33	4	4	4	4	5	4	25	93

N°	Variable 2: Calidad del servicio educativo																									v2
	D1: Calidad de los recursos del sistema											D2: Calidad de los procesos y entornos de aprendizaje														
	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	TD1	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	TD2	
1	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	43	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	61	104
2	4	4	3	3	4	2	3	3	2	4	32	4	4	3	4	3	3	4	3	5	1	5	3	5	47	79
3	2	4	3	5	5	4	4	5	5	4	41	5	4	5	4	4	2	5	3	4	3	5	3	3	50	91
4	3	3	1	4	2	3	3	3	4	3	29	3	4	3	4	3	2	4	3	4	2	5	3	1	41	70
5	2	1	1	2	2	3	2	3	4	2	22	1	1	2	3	1	2	1	1	3	2	3	2	2	24	46
6	1	2	2	2	1	5	5	3	2	3	26	3	3	2	3	5	3	5	4	3	2	5	3	2	43	69
7	1	5	5	1	1	2	5	5	3	3	31	2	2	1	3	1	1	2	5	5	5	5	2	1	35	66
8	1	2	1	2	4	2	2	3	3	3	23	2	3	3	3	4	4	3	3	2	4	5	4	1	41	64
9	1	5	5	5	4	4	3	5	4	5	41	4	5	1	2	5	5	5	2	3	5	5	5	5	52	93
10	1	5	5	5	4	5	5	4	5	4	43	4	3	1	4	5	4	5	3	4	5	1	1	5	45	88
11	2	3	1	1	1	1	4	5	1	1	20	4	1	3	2	1	2	1	2	3	1	2	1	3	26	46
12	3	4	3	5	5	4	4	5	4	3	40	4	5	3	5	4	5	4	5	5	1	5	5	5	56	96
13	3	3	4	3	4	3	5	5	5	3	38	3	3	2	5	3	2	3	4	4	3	5	3	3	43	81
14	1	4	3	2	1	1	3	1	1	3	20	3	4	1	5	3	1	1	3	2	4	2	5	5	39	59
15	5	2	5	3	3	3	4	3	2	2	32	2	4	1	3	4	1	5	5	2	3	4	1	2	37	69
16	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	42	1	5	3	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	55	97
17	1	5	5	5	1	3	5	3	4	5	37	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	61	98
18	1	5	5	1	1	3	2	3	5	5	31	5	1	3	5	3	5	5	4	3	1	5	5	4	49	80
19	4	5	5	4	4	3	4	3	5	5	42	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64	106
20	3	2	3	4	3	4	3	2	3	2	29	3	4	4	5	4	3	5	4	2	2	3	3	2	44	73
21	5	4	3	5	4	5	1	1	5	3	36	2	1	1	5	3	4	1	4	1	1	4	1	3	31	67
22	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	38	69
23	3	3	3	4	1	5	5	5	2	5	36	5	5	2	4	5	1	3	4	5	5	5	3	2	49	85
24	2	3	2	2	2	4	3	4	5	4	31	2	5	2	2	3	5	5	3	2	3	4	5	5	46	77
25	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	46	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	62	108
26	3	4	5	3	5	4	5	5	4	5	43	4	5	3	4	3	4	4	5	3	2	4	3	4	48	91
27	3	3	4	4	3	4	4	3	3	5	36	4	5	1	5	3	4	5	3	3	4	5	1	1	44	80
28	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	17	2	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1	2	2	21	38
29	3	2	5	3	1	3	2	5	3	2	29	3	4	5	5	3	1	3	5	3	1	5	3	5	46	75
30	3	2	5	1	5	4	5	2	1	3	31	5	3	2	5	2	3	4	5	3	4	5	2	2	45	76
31	3	4	5	3	5	3	5	4	3	3	38	4	3	2	4	5	3	5	4	3	4	3	2	2	44	82
32	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	41	4	4	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	57	98
33	2	3	4	3	2	5	5	3	5	3	35	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	2	4	40	75
34	3	5	5	4	5	3	5	4	5	5	44	4	5	1	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	55	99
35	2	4	4	2	3	3	4	2	4	4	32	4	4	2	4	5	4	5	5	5	3	5	5	1	52	84

36	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	40	3	4	2	3	5	3	4	4	4	2	4	4	5	47	87
37	1	5	4	3	5	5	4	4	5	5	41	2	4	2	5	5	4	5	5	5	4	5	1	5	52	93
38	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	45	5	5	4	5	5	3	3	5	3	3	5	3	4	53	98
39	3	3	3	4	2	4	2	3	4	4	32	4	4	2	4	5	4	5	5	5	3	5	5	1	52	84
40	3	5	3	4	4	4	5	4	4	5	41	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	59	100
41	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	43	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	57	100
42	4	3	5	4	5	5	5	3	5	5	44	4	5	3	4	5	1	5	5	5	4	5	5	5	56	100
43	2	3	3	2	4	3	2	3	2	2	26	2	3	1	1	5	3	4	3	4	2	3	5	3	39	65
44	1	3	2	3	4	2	5	2	3	5	30	4	5	1	4	2	2	2	3	4	2	4	2	2	37	67
45	3	4	4	3	5	3	4	2	3	4	35	3	2	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	39	74
46	2	1	3	2	3	3	2	3	4	3	26	3	4	3	5	4	3	4	1	4	3	2	4	5	45	71
47	2	4	4	4	3	4	4	3	3	2	33	2	5	5	5	5	2	5	3	5	3	5	3	3	51	84
48	5	2	5	5	3	3	3	3	1	3	33	3	3	5	2	4	3	5	5	3	3	5	5	5	51	84
49	3	2	4	3	2	4	2	2	3	3	28	3	5	3	4	3	3	3	3	2	1	3	2	5	40	68
50	5	4	3	4	2	5	5	5	4	3	40	4	5	5	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	51	91
51	1	2	4	4	3	2	2	1	4	1	24	4	3	2	2	2	5	3	2	2	2	2	3	3	35	59
52	5	3	4	2	1	3	3	5	3	3	32	5	3	3	5	3	5	3	1	5	3	3	5	5	49	81
53	4	3	5	4	5	4	4	3	3	5	40	3	3	4	5	4	3	5	4	4	4	5	3	1	48	88
54	2	3	2	3	1	3	3	3	4	3	27	1	3	4	5	3	5	5	3	4	4	5	2	5	49	76
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	50	90
56	3	2	4	3	3	2	4	3	2	4	30	3	2	5	3	2	4	2	3	4	2	5	4	5	44	74
57	3	5	5	5	3	1	5	1	1	5	2	2	5	5	1	1	1	1	5	1	1	5	1	5	34	36
58	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	38	5	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	50	88
59	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	28	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	2	5	48	76
60	5	3	4	4	3	2	3	3	3	2	32	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	50	82
61	2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	25	1	3	3	3	1	4	4	4	3	3	1	1	1	32	57
62	4	4	5	5	5	5	4	2	5	3	42	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	59	101
63	3	2	4	4	3	4	5	3	4	3	35	3	2	4	4	5	3	4	5	4	4	5	2	4	49	84
64	3	3	4	2	5	3	3	2	3	4	32	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	2	33	65
65	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	100
66	5	4	4	3	1	3	1	3	3	4	31	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	42	73
67	3	4	4	1	1	1	3	1	1	1	20	1	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	2	24	44
68	1	2	5	3	3	3	4	3	5	1	30	3	3	1	3	3	1	5	2	5	2	1	3	5	37	67
69	1	5	4	2	1	3	2	1	1	2	22	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	3	1	1	19	41
70	4	3	4	4	3	5	2	4	2	2	33	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	44	77
71	2	3	3	4	3	3	5	4	4	4	35	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	3	3	5	54	89
72	5	5	4	3	3	4	3	4	4	3	38	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	5	49	87
73	1	1	3	2	1	3	3	2	4	5	25	4	3	3	2	3	3	5	2	2	3	5	3	3	41	66
74	3	3	3	3	1	3	5	3	3	3	30	1	1	1	1	1	3	3	3	2	1	2	3	1	23	53

75	3	3	4	3	2	4	4	4	5	5	37	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	55	92
76	3	4	4	3	3	4	5	3	5	5	39	3	5	3	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	55	94
77	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	37	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	44	81
78	4	3	1	2	3	2	4	3	5	4	31	3	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	56	87
79	1	2	3	5	3	5	3	5	5	5	37	5	4	2	4	5	1	5	5	3	4	3	2	4	47	84
80	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	40	3	4	2	4	4	3	5	4	2	3	5	2	4	45	85
81	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	40	3	5	3	4	5	3	4	3	4	5	4	3	5	51	91
82	3	1	3	3	3	4	3	5	3	3	31	5	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	2	3	44	75
83	5	3	5	4	3	2	3	3	3	3	34	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	3	4	5	55	89
84	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	41	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64	105
85	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	24	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	1	34	58
86	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	24	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	32	56
87	3	1	5	5	5	1	3	1	3	3	30	3	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	5	51	81
88	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	42	3	4	2	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	47	89
89	3	5	3	3	3	5	5	5	5	3	40	5	5	3	5	5	3	5	3	3	5	3	3	5	53	93
90	5	5	3	5	4	5	2	5	5	3	42	3	5	5	5	3	1	3	5	3	3	5	5	2	48	90
91	5	5	4	3	2	3	2	3	2	3	32	1	5	1	2	2	3	5	4	2	4	2	4	5	40	72
92	2	4	5	3	1	2	5	3	5	4	34	2	5	1	3	4	3	2	4	2	3	5	2	3	39	73
93	1	5	5	3	3	5	5	5	5	5	42	3	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	49	91
94	2	3	2	3	1	2	3	1	5	3	25	4	5	3	3	4	3	2	3	4	2	4	2	1	40	65
95	3	5	3	2	2	2	5	2	1	1	26	1	4	5	2	2	1	5	5	1	2	4	1	5	38	64
96	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	35	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	59	94
97	4	3	3	2	3	2	4	3	5	3	32	3	2	1	3	5	2	3	4	3	2	4	5	5	5	37
98	5	4	2	1	5	4	3	4	2	1	31	4	3	1	2	2	2	4	3	2	2	2	1	1	29	60
99	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	32	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	52	84
100	2	3	2	3	4	3	2	1	5	3	28	4	5	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2	5	43	71
101	4	1	5	5	4	5	4	4	4	4	40	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	60	100
102	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	25	2	2	2	5	2	2	4	3	5	4	4	5	5	45	70
103	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	46	3	4	3	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	54	100
104	1	1	2	3	2	4	3	2	4	4	26	5	4	5	3	2	3	5	4	3	4	5	3	4	50	76
105	1	1	3	5	4	3	1	3	3	1	25	1	1	1	3	5	4	5	4	5	2	5	3	5	44	69
106	5	4	3	3	3	4	3	2	3	3	33	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	36	69
107	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	28	3	4	5	4	3	3	3	3	2	1	4	3	5	43	71
108	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	46	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	61	107

## Anexo 9. Carta de Presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 16 de junio de 2022

**Carta P. 0860-2022-UCV-EPG-SP**

Lic.

REYNALDO LOAYZA BEJAR  
DIRECTOR ENCARGADO  
JUAN PABLO II - PINCHIMURO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **QUISPE SUMIRE CELSO RAUL**; identificado(a) con DNI/CE N° 24719322 y código de matrícula N° 7001235172; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**USO DE TABLETAS Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN ESTUDIANTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE OCONGATE, CUSCO, 2022**

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

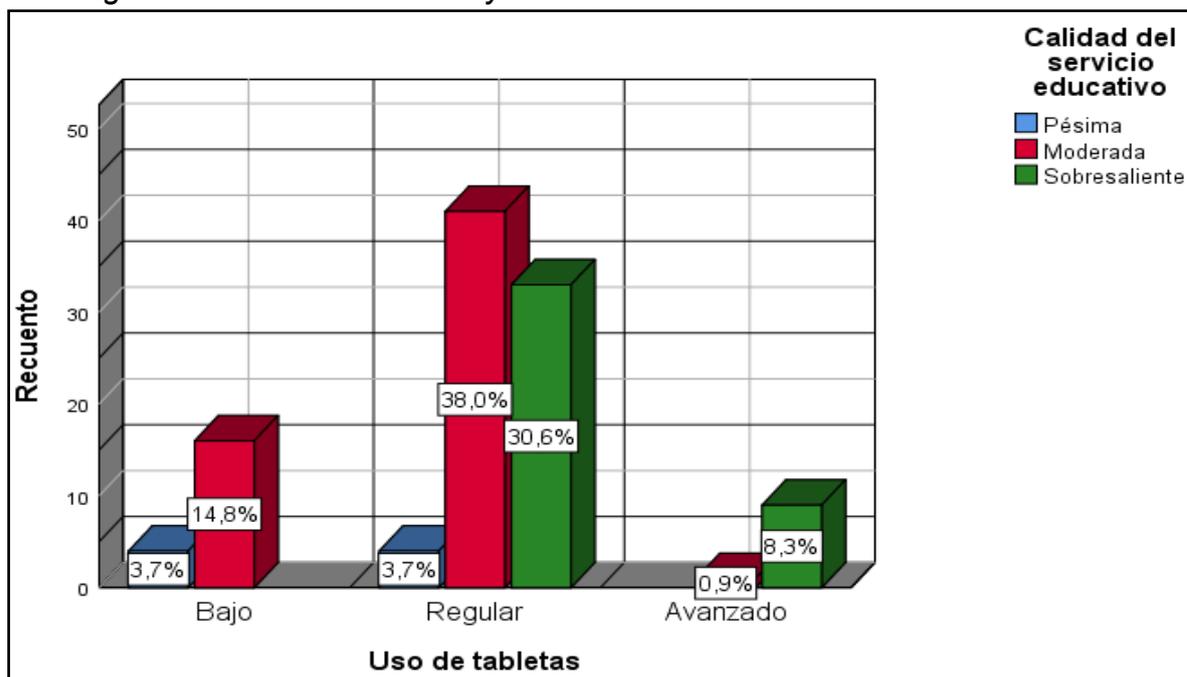
Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

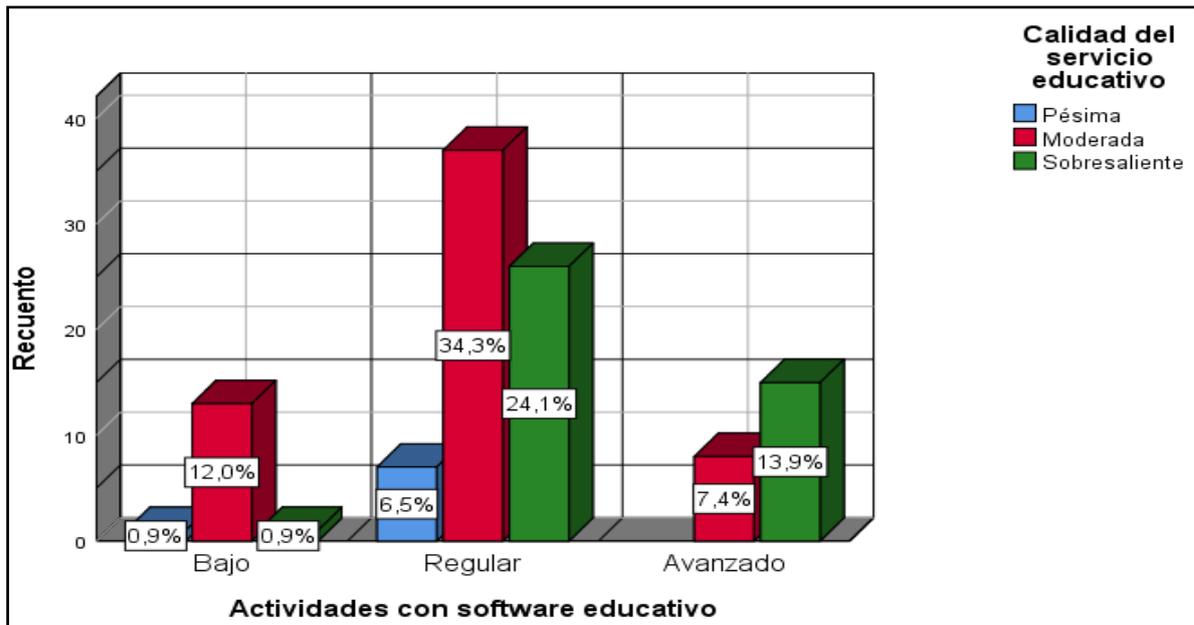
**MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

## Anexo 10. Figuras

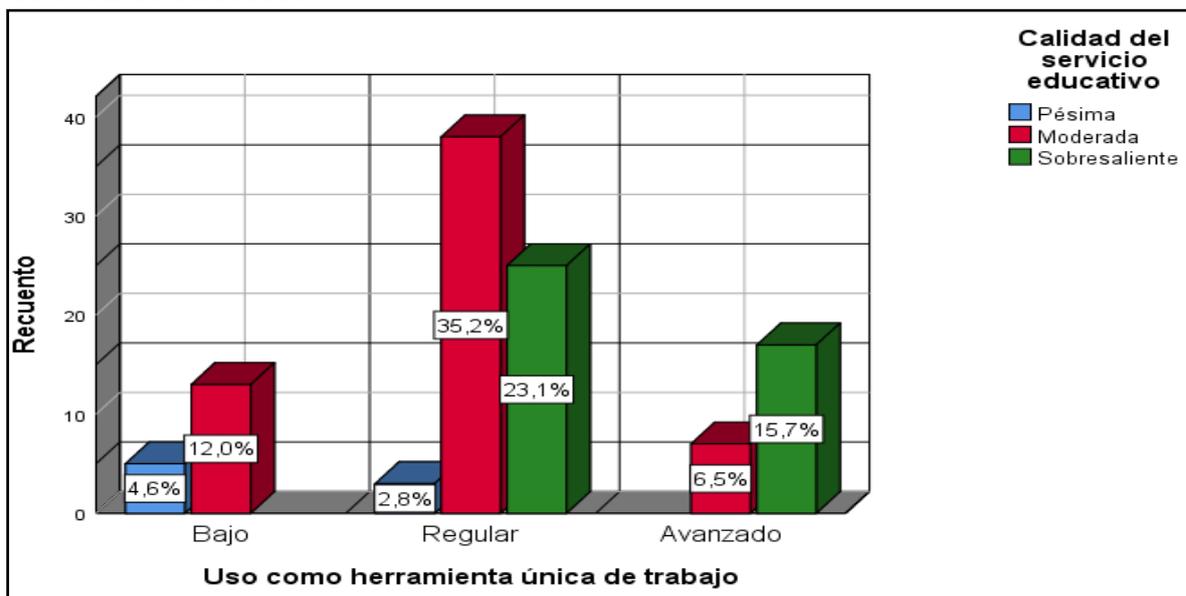
### Contingencia del uso de tabletas y calidad de servicio educativo



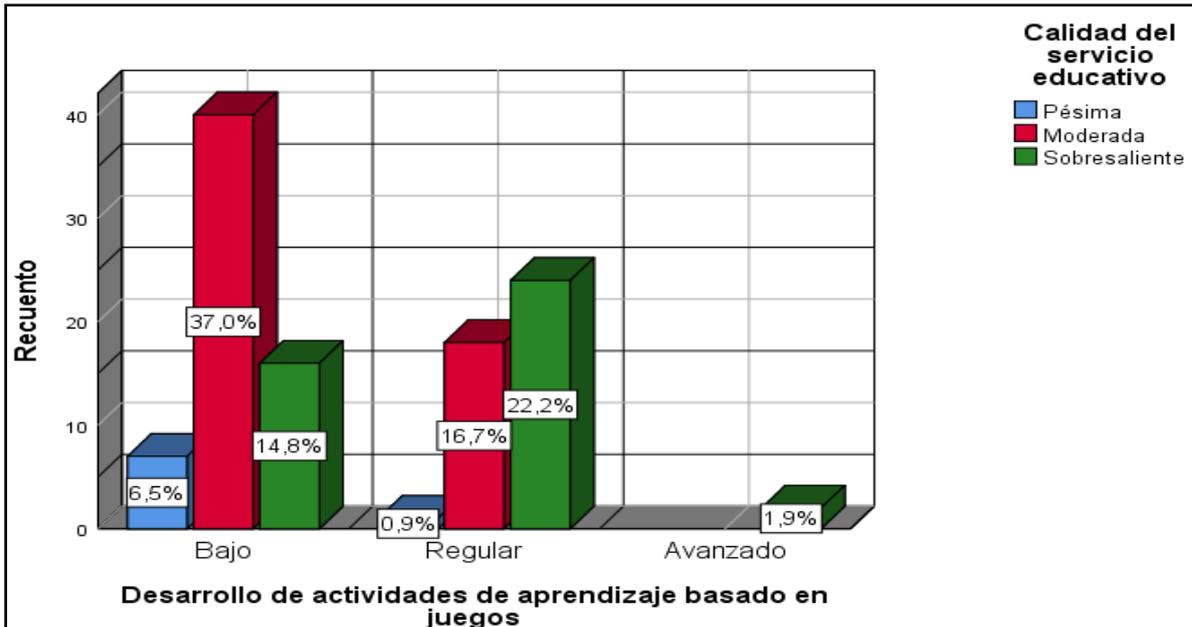
*Contingencia de las actividades con software educativo y calidad de servicio educativo*



*Contingencia del uso de las tabletas como herramienta única de trabajo y calidad de servicio educativo*



*Contingencia del desarrollo de las actividades basado en juegos y calidad de servicio educativo*





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PARDO ESQUERRE ENRIQUE MIGUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "USO DE TABLETAS Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN ESTUDIANTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE OCONGATE, CUSCO, 2022", cuyo autor es QUISPE SUMIRE CELSO RAUL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 29 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PARDO ESQUERRE ENRIQUE MIGUEL <b>DNI:</b> 18855955 <b>ORCID</b> 0000-0003-1820-4047	Firmado digitalmente por: EPARDOE el 12-08-2022 10:25:30

Código documento Trilce: TRI - 0379596