



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Competencias digitales docente y calidad de servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Camacho Vasquez, Harold Jesus (orcid.org/0000-0002-4827-0080)

ASESOR:

Dr. Moran Ramos, Luis Daniel (orcid.org/0000-0002-8244-5390)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi madre Rosa y a mi magnífica familia por el apoyo que me brindan para seguir creciendo profesional y humanísticamente. Ellos son un modelo de esfuerzo, dedicación y superación.

Agradecimiento

A Dios por brindarme la vida y hacer realizable este ciclo de mi vida.

A la universidad César Vallejo por la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente.

A mi asesor Dr. Luis Daniel Morán Ramos, por su compromiso, dedicación y motivación que me ayudó para culminar esta etapa de mi carrera profesional.

Finalmente a la institución por permitirme aplicar mi investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población y muestra	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS	52

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Distribución de la población	21
Tabla 2. Validadores de los instrumentos	21
Tabla 3. Alfa de Cronbach	22
Tabla 4 . Cruce entre competencias digitales docente y calidad de servicio Educativo	24
Tabla 5. Cruce entre competencias digitales docente y fiabilidad del servicio educativo	25
Tabla 6. Cruce entre competencias digitales docente y capacidad de réplica del Servicio educativo	26
Tabla 7. Cruce entre competencias digitales docente y seguridad del Servicio educativo	27
Tabla 8. Cruce entre competencias digitales docente y empatía del Servicio educativo	28
Tabla 9. Prueba de normalidad	29
Tabla 10. Relación entre competencias digitales docente y calidad de servicio educativo	30
Tabla 11. Relación entre competencias digitales docente y fiabilidad del Servicio educativo	31
Tabla 12. Relación entre competencias digitales docente y capacidad de réplica del servicio educativo	32
Tabla 13. Relación entre competencias digitales docente y seguridad del Servicio educativo	33
Tabla 14. Relación entre competencias digitales docente y empatía del Servicio educativo	34

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Gráfico de variables cuantitativas	17

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal identificar la relación entre competencias digitales docentes y calidad de servicio educativo en un colegio de secundaria de san martín de porres 2022, de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, de nivel correlacional y de diseño no experimental, en cual contó con un universo de poblacional de 55 padres de familia, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios que sirvieron para recolectar datos que fueron validados por un juicio de expertos y su confiabilidad fue determinada por el coeficiente de Cronbach. En relación con los resultados, el 43,6 % de los progenitores consideran que los docentes tienen conocimientos sobre competencias digitales y han logrado un nivel aceptable sobre ellas, el 50,9% en proceso y el 5,5% en inicio, además, el 54,5% consideran que la calidad de servicio educativo es buena, el 20,0% muy bueno y el 25,5% regular. Asimismo, se determinó que existe relación significativa entre las competencias digitales docente y calidad de servicio educativo con un valor correlacional de 0,694: concluyendo que a mayores competencias digitales por parte de los docentes mayor calidad de servicio educativo y viceversa.

Palabras clave: Calidad de servicio educativo, competencias digitales, contenido digital , educación virtual.

Abstract

This research had as main objective to identify the relationship between digital teaching skills and quality of educational service in a secondary school in San Martín de Porres 2022, of an applied type, a quantitative approach, a hypothetical deductive method, a correlational level and a non-experimental design, in which had a population universe of 55 parents, to whom two questionnaires were applied that served to collect data that were validated by expert judgment and their reliability was determined by the Cronbach coefficient. In relation to the results, 43.6% of the parents consider that teachers have knowledge about digital skills and have achieved an acceptable level on them, 50.9% in process and 5.5% in the beginning, in addition, 54.5% consider that the quality of the educational service is good, 20.0% very good and 25.5% regular. Likewise, it was determined that there is a significant relationship between teaching digital skills and quality of educational service with a correlational value of 0.694: concluding that the higher the digital skills on the part of the teachers, the higher the quality of the educational service and vice versa.

Keywords: Quality of educational service, digital, digital content , virtual education.

I. INTRODUCCIÓN

Los educadores en una escuela son entes importantes para lograr los objetivos pedagógicos. Ser maestro requiere de muchas cualidades entre las cuales se deben considerar: innovación didáctica, buen manejo de la inteligencia emocional, ser capaz de resolver conflictos, tener excelente liderazgo, creativo y sobre todo utilizar las nuevas tecnologías que en estos tiempos son exigidas por la sociedad, más aún en estos tiempos difíciles causadas por la COVID-19 con el fin de brindar una excelente calidad de servicio. Long-Yuan (2022), señala que la epidemia de COVID-19 ha provocado cambios radicales llevando y ha llevado a la transformación y reorganización del sistema educativo actual.

En estos últimos años, la presencia de la tecnología a nivel mundial es generalizada y está en casi todas las dimensiones de nuestra vida, como por ejemplo: la forma como nos comunicamos, trabajamos, organizamos nuestras vidas, obtenemos conocimiento e información; y esto trae como consecuencia un cambio de pensamiento y actitud en muchos seres humanos. Los niños y jóvenes vienen creciendo con la presencia de tecnología omnipresente. Para Garza et al. (2022) la tecnología en nuestra sociedad actual ha incitado a una revolución global donde los recursos, los gobiernos, las costumbres, la población y la educación deben estar vinculadas con las nuevas tecnologías provocando la globalización. Pero esto no significa que todas las personas tengan las suficientes habilidades desarrolladas o adecuadas para utilizar de forma efectiva y consciente estas tecnologías. Rezende et al. (2021) mencionan que debe existir un fortalecimiento en la política sobre tecnología educativa, con el fin de promover una mayor equidad, calidad y contemporaneidad en la educación.

Para Pérez et al. (2020) afirman que la era digital ha cambiado a la sociedad de una manera drástica, por esta razón se necesita el desarrollo de competencias específicas. Valverde-López y Ureña-Hernández (2021) indican que, para lograr un conveniente accionamiento de las competencias en las escuelas, es preciso aplicar métodos de aprendizaje, de modo que se puedan combinar, el conocimiento intrínseco de cada alumno con las nuevas formas de aprendizaje.

Los educadores se vienen enfrentando a múltiples desafíos rápidamente cambiantes, por ello requieren de un conjunto extenso de conocimientos

especialmente digitales. Según Kivunja (2014) la inclusión de instrumentos virtuales en el desarrollo de la enseñanza para permitir que los estudiantes nativos digitales aprendan fácilmente prontamente será de apoyo en términos de procesos de aprendizaje de los educandos. A nivel mundial en el año 2019, se expandió por todo el mundo la COVID 19 que viene afectando a todas las personas en los distintos ámbitos desde su aparición, trayendo como consecuencia un impacto negativo, en particular en el campo educativo, ya que muchos maestros desconocían sobre las competencias digitales necesarias para seguir adelante con sus cursos de forma virtual. Esta realidad perjudicó a todos los integrantes de las diversas comunidades educativas. Para Puerta et al. (2020) la virtualidad representada por el aula virtual es un espacio de comunicación empática que a través de la instrucción guiada, posibilita la construcción de conocimientos y aprendizajes, facilitando el desarrollo de la crítica, la reflexión y la realización personal; generado opiniones, así como sentimientos y emociones.

Un docente que no maneja las competencias digitales no generará una buena comunicación asertiva con los estudiantes, padres de familia o directivos. Calua et al. (2021) aluden que la comunicación asertiva involucra el adiestramiento integral de los estudiantes. Las personas que se comunican de una forma adecuada resguardan sus relaciones interpersonales, tienen confianza en ellas mismas. son expresivas y espontáneas. El desconocimiento del uso de las herramientas digitales por parte de los docentes les creará inseguridad al momento de dictar sus clases generando resultados desfavorables en sus estudiantes. Por ello, Torres (2021) señaló que la práctica de competencias tecnológicas por parte de los docentes ya no son un agregado ,por el contrario, una obligación ineludible en estas épocas modernas; ya que su objetivo es fomentar y aumentar el intelecto en los estudiantes de los cuales requieren la integración del conocimiento y las plataformas virtuales. Marta-Lazo et al. (2022) refieren que las plataformas digitales ofrecen muchas ventajas y permiten a las personas que la usan comunicarse e interactuar. Estas interacciones permiten desarrollar la reflexión y la capacidad de análisis en los usuarios.

Cuando se habla sobre las competencias digitales docentes se hace referencia a la digitalización en las escuelas tanto públicas como privadas y esto sería impensable sin la adecuada preparación de los pedagogos. Según: El Marco

Común de Competencia Digital Docente (2017) propone tres aspectos que son: A1 y A2 (básica), B1 y B2 (intermedia) y C1 y C2 (avanzada), esto permite conocer el nivel real del uso de la tecnología por parte de los docentes y del mismo modo promover el progreso continuo de ellos. La competencia digital facilita a un consciente y orientado objetivo de sus recursos. Además, un educador que domina estos recursos podrá comunicarse efectivamente, motivará a sus estudiantes para que articulen una información concreta, la procesen, organicen y analicen. Según Enderica-Armijos et al. (2018) la comunicación efectiva es crucial en el mundo educativo, especialmente en los docentes y directivos, ya que son líderes. Este tipo de comunicación generará efectos positivos en el clima institucional, además les permitirá adaptarse a los diversos cambios en el ámbito educativo de una manera satisfactoria. Según Morillo et al. (2022) mencionan que el clima institucional es un componente que afecta la realización de los propósitos institucionales, esto es una prioridad para la adecuada gestión en el centro educativo. Finalmente, todo esto facilita el aprendizaje, comunicación efectiva, bienestar estudiantil, entre otros. Para Engel et al. (2022) afirman que el aprendizaje implica que las necesidades no solo se descubran desde el exterior con la ayuda de los docentes, sino que los alumnos ayuden a identificarlas, definir las y controlarlas de acuerdo con sus preferencias y elecciones personales.

Como sabemos la educación es una de las columnas vertebrales más importantes para el crecimiento de una sociedad y los docentes son una parte clave para el desarrollo de ello. Según Pinto-Santos et al. (2022) El rol del educador es construido a través de diversas áreas como la autoevaluación de su desempeño, uso de su tiempo y la evaluación de su remuneración. En el ámbito internacional los gobiernos e instituciones privadas asignan grandes cantidades de dinero para el sector educativo, invirtiendo en equipos de última generación, capacitando a los docentes de forma permanente para generar una reacción positiva por parte de los padres de familia. Para ello, Sánchez et al. (2021) mencionan que la capacitación a maestros permite responder de una manera oportuna, sincronizada y amplia a las necesidades requeridas por los estudiantes. Estas actualizaciones se han venido desarrollando a través de webinars muchas de ellas fueron previstas para ser presenciales y otras se tuvieron que desarrollar de forma virtual para dar respuesta a la coyuntura originada por la Covid-19.

En el Perú, antes del inicio de la pandemia la virtualidad era usada esporádicamente en las instituciones privadas porque no se veía como una prioridad en el sistema educativo. Según Jarquín (2020) alude que la actual pandemia obligó a seguir con los procesos pedagógicos por medios alternos a la educación de manera presencial en lugares donde el acceso a la tecnología lo permitía. Si mencionamos a las instituciones públicas era casi nula, ya que los alumnos y docentes no estaban familiarizados con las diversas plataformas digitales y en las zonas rurales del Perú muchos de ellos no tenían acceso a la tecnología ni a los equipos tecnológicos apropiados. Según Morales-Paredes et al. (2021) las plataformas digitales son herramientas esenciales muy valiosas en un entorno educativo, ya que se puede acceder a diversas plataformas desde cualquier lugar del planeta, solamente contando con el acceso a internet. Además, brindan uniformidad de posibilidades a todos los individuos sin importar sus edades y crea un registro de actividades, debido a lo cual permite una certeza de participación de los miembros del entorno educativo. Después del inicio de la pandemia muchos maestros tuvieron que aprender a manejarlas para poder brindar un mejor servicio educativo, sin embargo, un gran número de maestros solo usaban las plataformas digitales para hablar y no le daban el uso correcto aprovechando todas las bondades que ofrecían.

En la institución educativa de secundaria de la zona norte de Lima, la mayoría de los docentes solo contaban con celular o si contaban con una computadora está no tenía acceso a Wifi, porque lo veían como un gasto innecesario, ya que las clases eran presenciales por esta razón se creaba un malestar en padres de familia porque afirmaban que el servicio de calidad educativo no era el óptimo. Para Cruz et al. (2017) resaltan que la calidad permite diseñar un conjunto de actividades para la mejora y optimización de procesos, productos y servicios entre ellos : tiempos de ciclo reducidos, transformaciones y costos con el objetivo de proporcionar lo mejor en el mercado. Para que los centros educativos sean reconocidos y prestigiosos por sus logros, deben de identificar las necesidades de sus usuarios para que puedan cumplirlas, perfeccionarlas para ofrecer un servicio de calidad. Según Cueto et al (2020) una educación de calidad genera un beneficio para quienes la reciben como para la sociedad misma. Asimismo, Palacios (2017) menciona que una buena calidad de servicio tiene como misión cumplir y sobrepasar las

expectativas de su clientela y al mismo tiempo satisface y cubre sus necesidades exigidas.

Según Andrzej et al. (2020) las organizaciones deben estar centradas en la satisfacción de sus clientes y eso se da mediante la calidad. Además el objetivo primordial de las empresas es la felicidad de sus usuarios. Cabe resaltar, si lo llevamos al aspecto educativo, significa que para lograrla se debe tener en cuenta el perfeccionamiento de las aptitudes y destrezas de los educandos y todo eso se percibirá como un buen servicio de calidad por parte de los padres de familia. Para Manzano et al. (2022) indican que La calidad del servicio es un elemento primordial para constituir las escalas de complacencia de los usuarios. El desarrollo de la medición de la calidad hace una diferencia entre los deseos de los usuarios y las expectativas del servicio.

La presente investigación tiene como variables: las competencias digitales docente y calidad de servicio educativo; donde los centros educativos del nivel secundaria buscan brindar un buen servicio a todas las personas que son parte de la comunidad estudiantil, tratando de cubrir las necesidades de su público objetivo. La investigación asume una secuencia de problemas los cuales se dividen en problema general y problemas específicos, en consecuencia, se menciona de la siguiente forma, como el problema general: ¿Cuál es la relación entre competencias digitales docentes y calidad de servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín Porres, 2022? y se cita como problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación entre competencias digitales docentes y fiabilidad del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín Porres, 2022?; (b) ¿Cuál es la relación entre competencias digitales docentes y capacidad de réplica del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín Porres, 2022?; (c) ¿Cuál es la relación entre competencias digitales docentes y seguridad del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín Porres, 2022? y (d) ¿Cuál es la relación entre competencias digitales docentes y empatía del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín Porres, 2022?

En el presente estudio se presentan diversos objetivos desde el objetivo general que es identificar la relación entre competencias digitales docentes y calidad de servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022. Así mismo existen objetivos específicos que son los siguiente: a) Identificar

la relación que existe entre competencias digitales docentes y fiabilidad del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín Porres, 2022. b) Describir la relación que existe entre competencias digitales docentes y capacidad de réplica del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín Porres, 2022. c) Caracterizar la relación que existe entre competencias digitales docentes y seguridad del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín Porres, 2022. d) Describir la relación que existe entre competencias digitales docentes y empatía del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín Porres, 2022.

En cuanto a la justificación teórica de la presente investigación se incluye información científica sobre las competencias digitales docentes que contribuirá a las generaciones futuras de pedagogos, porque este tipo de habilidades virtuales llegaron para quedarse en el sistema educativo. Además de conocer cómo se relaciona con la calidad de servicio educativo. Esto posibilitará a los maestros estar en constante actualización. Asimismo, les permitirá identificar, reconocer sus habilidades tecnológicas a fin de perfeccionar la calidad educativa y lograr efectos positivos al momento de impartir sus clases.

Finalmente, para la resolución del problema de la investigación se planteó la formulación de la hipótesis general : Existe relación significativa entre competencias digitales docente y calidad de servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín Porres, 2022. y las específicas son: a) Las competencias digitales docente se relaciona significativamente con fiabilidad del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín Porres, 2022 ; b) Las competencias digitales docente se relaciona significativamente con capacidad de réplica del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín Porres, 2022; c) Las competencias digitales docente se relaciona significativamente con la seguridad del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín Porres, 2022y d) Las competencias digitales docente se relaciona significativamente con la empatía del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín Porres, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, Garzón et ál. (2021) desarrollaron un estudio en el que analizaron e investigaron sobre la competencia digital docente en un grupo de profesores de educación de adultos en una realidad española. Esta investigación se desarrolló en Andalucía (España) con una muestra de 140 profesores. El enfoque fue cuantitativo con diseño descriptivo. Los investigadores concluyeron que las competencias digitales seguirán evolucionando según las necesidades de la sociedad. Asimismo, que van a ser un reto para algunos docentes; sin embargo, ellos deben de seguir preparándose para dominarla y tener resultados óptimos en la educación. Finalmente, sugieren que se debe instruir a los pedagogos en una formación más avanzada en competencias digitales para tener buenos resultados en todas las etapas de educación y sobre todo relacionarse mejor con su entorno.

Otro estudio realizado por Casal et ál. (2021) determinaron el nivel de competencia digital por parte de los pedagogos de FP de Galicia (España). El enfoque fue Cuantitativo, diseño exploratorio-descriptivo y no experimental, concluyeron que es importante una buena predisposición y un buen trabajo en equipo por parte de los docentes hacia el uso de la tecnología, ya que generará cambios e innovación con respecto a sus competencias digitales.

Rodríguez-García et ál. (2019) elaboraron un estudio para analizar las competencias digitales del profesorado con relación a sus habilidades para evaluar, seleccionar, acceder y guardar la información en sus bachilleres de pedagogía de Andalucía. Este estudio se llevó a cabo en varias universidades del estado y de enseñanza de forma presencial en Andalucía. (España). El enfoque fue cuantitativo, donde se concluyó que existe un déficit en cuanto a las habilidades digitales con respecto al uso de sistemas de selección de datos para mejorar la elección de la investigación, tal como el desconocimiento de algunos criterios en las páginas digitales y los datos útiles en línea que debe seguirse para asegurar la confiabilidad y autenticidad de su contenido. Finalmente, existe un nivel de habilidad más bajo cuando se trata de realizar réplicas de seguridad de datos guardados.

Según Andresa (2021) elaboró una investigación para medir el alcance y las perspectivas de las competencias digitales identificadas por la UNESCO (2016) sobre el acto educativo frente al uso de las TIC en ambientes pedagógicos. Esta investigación se realizó por la universidad de Feevale (Brasil). El enfoque fue

cuantitativo, diseño descriptivo. Los investigadores llegaron a la conclusión que la formación del profesorado en competencias digitales es un factor de suma importancia para poder practicar la pedagogía actual conforme al empleo adecuado de la información, ciencia e intercambio de información, además brinda oportunidades que permite medir y difundir buenas prácticas docentes. Asimismo, para adquirir competencias digitales, es necesario asegurar que los profesores alcancen niveles y dimensiones diferentes de comprensión, uso y transformación de cada acción. Finalmente, la formación de docentes, la coordinación, cooperación entre ellos, contar con material, recursos adecuados, dedicación de tiempo y esfuerzo son factores fundamentales para el perfeccionamiento de sus habilidades digitales.

Kožuh et al. (2021) presentaron una investigación sobre las competencias digitales docentes en la República de Serbia. El enfoque fue cuantitativo, diseño descriptivo. En su investigación concluyeron que los profesores de ciencia y tecnología aplican más herramientas digitales que otros docentes. Sugieren la inclusión en el currículo académico; un enfoque estratégico para la educación digital de los docentes serbios durante sus estudios universitarios. Además, el uso de la enseñanza digital en las escuelas depende del entusiasmo del maestro y su propio conocimiento digital. Finalmente, los educadores con experiencia docente mayor a 10 años; utilizan medios digitales como herramientas para la valoración de los logros de los alumnos con más frecuencia que los profesores con menos experiencia.

En el ámbito local, Ingaruca (2021) evaluó el vínculo entre el empleo de TICS y la competencia digital en los docentes del centro educativo Felipe Huamán ubicado en Chosica. El enfoque fue cuantitativo transversal. La población fue de 80 pedagogos. Concluyó que hay una correlación indudable entre ambas variables. Además, que existe una relación positiva entre el factor tecnológico del pedagogo y la competencia digital. Ambos son importantes para desarrollar los objetivos educativos en la educación peruana de la actualidad. Finalmente, la competencia digital del pedagogo permite desarrollar el pensamiento crítico en los estudiantes.

Mendez-Toledo (2021) realizó una revisión general que evaluó la relación entre la competencia digital docente y la alfabetización en un centro educativo de Huara del nivel secundario. El enfoque fue cuantitativo correlacional. El investigador

concluyó que de acuerdo con los datos obtenidos se verifica que si existe una relación alta entre ambas variables: alfabetización y la competencia digital del profesorado. Además, afirma que debe existir un procedimiento para la actualización continua por parte de los pedagogos, ya que la tecnología no es estática y cada día surgen nuevas formas de integrar estas tecnologías en el campo educativo.

En un contexto internacional, Según Sukardi et al. (2022) realizaron una investigación para estudiar el grado de calidad del servicio educativo en el “Vocational High School” a través de cinco dimensiones (tangibles, confiabilidad, capacidad de réplica, credibilidad y avenencia). El enfoque fue cuantitativo. Ellos concluyeron que la calidad de los servicios educativos en la escuela requiere una gran energía y apoyo, sobre todo para tener a graduados competitivos que representarán a la marca de la escuela. Además, si no se cumplen, la confianza y satisfacción de los “clientes” se verán afectados negativamente. Asimismo, el aprendizaje debe estar dirigido hacia las necesidades de los estudiantes para generar una buena impresión en la calidad del servicio. Finalmente, afirman que es necesario revitalizar la gestión profesional docente para brindar los mejores estándares de calidad educativa.

Para Fuchs et al. (2021) investigaron sobre el servicio de calidad en la educación superior tailandesa usando el Marco SERVQUAL. El objetivo principal fue analizar la satisfacción estudiantil sobre la calidad de servicio para usarlas como herramienta de medición de calidad. El enfoque fue Cuantitativo. Ellos concluyeron que a medida que aumenta la atención a la calidad del servicio, deben corroborarse con herramientas de evaluación. Al mismo tiempo, se debe tener en cuenta la variedad de perfiles demográficos, género, la comparación de alumnos de primer año con los del último año para evaluar sus percepciones sobre la calidad de educación que reciben. Finalmente, la investigación brinda indicadores de calidad útiles para los administradores y directivos de las diversas entidades educativas para la toma de decisiones que permitan repotenciar su calidad educativa.

Young-sun et al. (2021) realizaron una investigación para comparar y analizar la demanda y satisfacción de los servicios educativos por estudiantes adultos en Korea. El enfoque fue Cuantitativo. Ellos dedujeron que las áreas claves para aumentar la calidad del servicio en las escuelas son: “habilidades para

resolver problemas”, “excelentes comodidades”, “plan de estudios requerido” y “conveniencia de operación”. Por lo tanto, las instituciones deben prestar atención y resolver los problemas de los alumnos para aumentar la confiabilidad. Además, tener instalaciones convenientes. Asimismo, para los alumnos con discapacidades es necesario un 'acceso conveniente', para que se sientan cómodos. Por último, para generar confianza y empatía con los padres y alumnos; el cronograma, la simplificación en trámites administrativos, el proceso del programa debe llevarse a cabo fielmente y sobre todo la seguridad de datos personales no deben ser expuestos.

Según Qahtan et al. (2021) elaboraron un estudio para medir el alcance de la dirección administrativa y la calidad del servicio educativo. El enfoque fue cuantitativo. Ellos concluyeron que la gestión administrativa de la universidad está relacionada directamente con los estudiantes, porque desarrollará conocimiento sobre sus percepciones del servicio a través del contacto directo o indirecto (Internet) a través de la dimensión de personalización para conocer las fortalezas y debilidades en la calidad del servicio educativo. Igualmente, la dirección administrativa puede utilizar estrategias de gestión del conocimiento que posee con la intención de perfeccionar la calidad educativa y tener cambios positivos.

Sholikhah et al. (2020) realizaron un análisis científico para conocer los resultados de la adopción de sistemas electrónicos de aprendizaje (BeSmart) utilizando factores del Modelo de Aceptación de Tecnología y modelos SERVQUAL para cuantificar la calidad de los servicios educativos. El enfoque fue cuantitativo. Los investigadores llegaron a la conclusión que el aprendizaje electrónico tiene un resultado positivo notable en la calidad del servicio educativo, además, la gestión administrativa debe estar alertar a las necesidades y satisfacción del alumnado, ya que ambas generan una ventaja competitiva e influyen en la apreciación de calidad del servicio. Asimismo, la calidad es una de las mayores importancias para una organización y, por lo tanto, los esfuerzos para mejorarla deben convertirse en un papel crucial. Por último, la satisfacción de los alumnos con relación a la calidad de servicio educativo es un atributo organizacional garantizado.

En el ámbito local, Según Cueto et al. (2020) desarrollaron un estudio para estimar la calidad en el servicio educativo en colegios particulares en Chaclacayo. El enfoque fue cuantitativo. La población fue de 15 colegios privados localizados en

esa zona, donde se concluyó que la evaluación del servicio educativo realizadas a clientes externos e internos, arrojaron que el modelo de calidad percibida por ellos es de alto impacto. Además, un desafío para lograr la calidad educativa está relacionado con la eficiencia y eficacia en la enseñanza. Según este estudio, la calidad de la enseñanza se resume en la unión de varios elementos entre ellos : el liderato del director (donde debe instituir un entorno de trabajo agradable, personal docente calificado, infraestructura óptima y el empleo de las tecnologías en el ámbito de enseñanza-aprendizaje. Finalmente, los progenitores de los alumnos asocian el aprendizaje de sus niños y adolescentes con la calidad del servicio. Por ello, se enfatiza mantener una comunicación asertiva entre todos los participantes de la comunidad académica.

Según Ubillus y Giron (2021) evaluaron la relación de la calidad del servicio educativo con la complacencia en los alumnos de secundaria de una escuela particular ubicada en el norte del Perú. El enfoque fue cuantitativo, correlacional. Ellos concluyeron que la confiabilidad en los servicios educativos está estrechamente relacionada con la satisfacción en los alumnos. Además, los escolares se fían y se sienten resguardados con el servicio educativo que reciben, sin embargo, carecen del conocimiento necesario sobre servicios extras que brinda la institución. Por último, los elementos físicos y abstractos están relacionados con la complacencia estudiantil; mostrando que a pesar de tener una plataforma educativa digital, en ocasiones , no es lo suficientemente rápido e interactivo, y esto genera un impacto negativo en la percepción de calidad educativa.

Luego de haber analizado los antecedentes en la presente investigación, revisaremos las bases teóricas que van a permitir explicar y describir las variables dependientes e independientes presentadas en el título de la tesis, considerando la primera variable referida a competencias digitales. Uno de los precursores en el uso de la tecnología en el siglo XVI fue Comenio, él resaltó en una de sus obras llamada "Orbis Sensualium Pictus" que las personas podían aprender a través de imágenes. Como sabemos la fuente de saber en aquella época eran los materiales escritos, él los dejó de lado y los reemplazó por imágenes que eran usados como recurso pedagógico para generar un nuevo conocimiento, al mismo tiempo propiciaba una apertura sensorial de información. Comenio (1658). Según Kaufman (1978) mencionó que si un docente contaba con buenas herramientas tecnológicas,

entonces la enseñanza iba a ser de calidad. Esto trajo como consecuencia cambios conductuales positivos en los estudiantes.

Una de las principales teorías que se relaciona con las competencias digitales es la teoría del constructivismo que tiene como a sus máximos representantes a Jean Piaget (1980), Lev Vygotsky (1934) y Jerome Bruner (1915), ellos indican que el docente es el responsable en provocar situaciones interactivas, retadoras para que el alumno pueda observar, experimentar y por ende, usar el razonamiento durante el proceso educativo. Además, el profesor acompaña a los estudiantes en el proceso de instrucción utilizando diversas herramientas, brindando la información necesaria, generando un ambiente armónico de afectividad y confianza. Los estímulos que se dan ya sean en una educación presencial o virtual son interpretados y almacenados como información significativa que será útil para los estudiantes.

De igual manera, se encuentra la teoría del conectivismo. Según los autores Downes y Siemens (1999) consideran que es una forma innovadora de responder a las necesidades pedagógicas de nuestra era digital o sociedad del conocimiento. Esta teoría es la interacción entre las conexiones e individuos que la emplean. Para ello los alumnos se deben conectar las diversas fuentes de información (input) para llegar al conocimiento útil. Ellos señalan que el ser humano no es el único depósito de conocimiento, cualquier persona en sus ordenadores tienen acceso al conocimiento por lo tanto es más importante lo que alguien pueda saber mañana que lo que sepa hoy. Para que el alumno tenga un conocimiento actualizado debe estar conectado con otras personas. Entre los beneficios que brindan mencionan: estimulación de la autonomía (respeto el entorno personal del aprendizaje), favorecimiento de la interactividad y reconocimiento de la diversidad. El rol del docente en esta teoría es de creador de ecologías de aprendizaje (adaptable y dinámico) y da forma a comunidades virtuales que permitan el intercambio de información, no solo entre individuos sino entre organizaciones que se conectan a través de herramientas sincrónicas o asincrónicas. Además, el pedagogo debe enseñar a buscar información, seleccionar la información que los alumnos necesiten y la capacidad de conectarla una con otra. El rol del alumno es activo porque aprende con otros miembros de la comunidad educativa; comunicándose, colaborando y aprendiendo a su propio ritmo.

Por otro lado, la teoría del positivismo que es sustentada por Comte (1789 - 1857) resalta que se puede conocer y aprender algo, solamente cuando lo experimentamos con nuestros sentidos. La razón y las ciencias empíricas son fundamentales para tener resultados óptimos para el funcionamiento de la sociedad. Con respecto a lo educativo, esta teoría es considerada como la base para la humanización de la sociedad, con cada individuo teniendo un papel principal para lograr el progreso con voluntad y conciencia en su desarrollo. Además, fomenta la ciencia en la sociedad, y eso da paso a nuevas disciplinas en la humanidad. Finalmente, el positivismo se reduce como la base para la humanización de la sociedad con cada uno de los integrantes del mundo académico como papel principal para lograr el progreso con voluntad y conciencia en su desarrollo, esta teoría da paso a nuevas disciplinas metodológicas en un sistema progresista para la educación actual.

Por lo que corresponde a la variable calidad de servicio educativo, desde la perspectiva de Edwards Deming (1992) propone la teoría de calidad total y menciona que es importante para el crecimiento de las empresas, y para ello se debe tener en cuenta cómo funcionan las empresas, y los procesos deben desarrollarse en niveles óptimos. Por esta razón, hay ciertos puntos que se tienen que considerar como: constancia en los objetivos de la empresa, reformando la misión y visión de acuerdo a los cambios que exigen la sociedad, fomentando el trabajo sin necesidad de la presencia de los jefes, ofreciendo un precio razonable y justo por el servicio brindando, mejorando los procesos continuamente, capacitando a los trabajadores para obtener calidad, promoviendo el trabajo cooperativo, erradicando el miedo a los superiores, entre departamentos y sobre todo estar dispuestos a escuchar la retroalimentación por parte de los miembros de la organización.

Según Whittaker (1987) las personas se percatan de los cambios del mundo a través de sus sentidos y elaboran procesos cognitivos en sus cerebros de una manera especial. Esto es porque cada ser humano percibe las cosas según sus propios criterios. Para Ishikawa en su libro "Guide Quality Control" (1972) afirma que la calidad se inicia y concluye con la educación. El primer objetivo de la calidad es conocer las carencias de nuestra clientela y el monitoreo ideal de control de calidad en nuestras organizaciones es cuando las pruebas y supervisiones ya no

son necesarias. Debemos identificar y eliminar la raíz de los problemas, y no las manifestaciones de ellas.

Parasuraman et al. (1988) propusieron el modelo SERVQUAL que es un instrumento de investigación comercial, permite cuantificar la calidad del servicio, para determinar las perspectivas de los clientes y cómo lo perciben, permite el análisis de aspectos cuantitativos y cualitativos, características del cliente, así como conocer los factores que los consumidores no pueden controlar ni predecir. Este modelo proporciona información como: opiniones de los clientes sobre los servicios de la empresa, sugerencias para mejorar algunos elementos, impresiones de los empleados sobre las expectativas y percepciones de los clientes.

Garzón et al. (2021) describen a las competencias digitales como el conjunto de destrezas, capacidades y posturas que proporcionan una relación segura y bidireccional con el mundo informático, con los aparatos de comunicación, las aplicaciones, la red y sus sitios web. Todas estas habilidades permiten a los docentes crear, editar y modificar contenido digital, compartirlo con otros y cooperar con ellos. Simultáneamente, les da apertura para encontrar soluciones a los inconvenientes y lograr un crecimiento efectivo y creativo en el transcurso de sus clases.

Las dimensiones de las competencias digitales docentes según Garzón et al. (2021) son: 1) Alfabetización e Información. 2) Colaboración y comunicación. 3) Creación de contenidos virtuales. 4) Seguridad. 5) Resolución de problemas. Como primera dimensión tenemos la información y alfabetización según Garzón et al. (2021) está relacionada con la filtración de información, la búsqueda de ella misma, el análisis de los contenidos virtuales, el almacenamiento y restauración en contenidos digitales. Como indicadores podemos mencionar: (a) Navegación, filtrado y búsqueda de información, (b) Evaluación de los datos, información y contenidos virtuales, (c) Almacenamiento y restauración de información, datos y contenidos digitales.

La segunda dimensión se relaciona con la colaboración y comunicación: Garzón et al. (2021), Indican que: los docentes se interrelacionan usando los medios virtuales, además comparten información y tienen participación mediante estos medios. Finalmente, existen un conjunto de reglas que regularizan el comportamiento en estos tipos de medios. Como indicadores podemos aludir: (a)

Interrelación mediante las tecnologías virtuales, (b) Difusión de información y contenidos virtuales, (c) Intervención urbana en línea, (d) Cooperación mediante canales virtuales, (e) Protocolos en línea, (f) Administración de la unidad digital.

La tercera dimensión se vincula con la creación de contenidos digitales : Garzón et al. (2021), Señalan que: los docentes necesitan restablecer y mejorar los contenidos virtuales, incorporarlos y transformarlos respetando las licencias y derechos de los autores teniendo como base principal el conocimiento de la programación. Como indicadores podemos resaltar: (a) Mejora y desarrollo de contenidos virtuales, (b) Elaboración e integración de contenidos virtuales, (c) Licencias y autoría, (d) Programación.

La cuarta dimensión se asocia con la seguridad: Garzón et al. (2021), Establecen que: el resguardo y protección tanto de los equipos tecnológicos, información personal, salubridad y ambiente son importantes; ya que los docentes necesitan asegurar que la información digital esté protegida ante cualquier amenaza que pueda presentarse. Como indicadores podemos destacar: (a) Preservación y conservación de dispositivos, (b) Preservación de información privada e identidad virtual, (c) Garantía de la salubridad, (d) Preservación del entorno.

La quinta dimensión se asocia con la resolución de problemas: Garzón et al. (2021), Identifican que: el docente debe saber encontrar una solución cada vez que se presente un problema técnico, además de reconocer las exigencias, respuestas virtuales y finalmente, resolver con originalidad los problemas de la tecnología de una forma innovadora. Como indicadores podemos aludir: (a) Resolución de cuestiones técnicas, (b) Identificación de urgencias y respuestas tecnológicas, (c) Renovación y uso de la tecnología de forma imaginativa.

Para, Domínguez (2006) define que la calidad es la facultad que tiene una empresa como parte de un procedimiento que posibilita trabajar de manera sensata, confiable y sustentable a largo del tiempo con un definido nivel de ejecución en los organismos institucionales que ofrecen un servicio.

Con respecto a la variable calidad de servicio educativo según Zeithaml et al. (2004) tienen las siguientes dimensiones: fiabilidad, capacidad de réplica, seguridad y empatía. A criterio de Zeithaml y Parasuraman (2004), la primera dimensión que es fiabilidad hace referencia sobre la información que se brinda en

el sistema educativo debe ser cumplida, además el apoyo y la orientación al alumnado debe ser constante, finalmente la resolución de problemas debe ser inmediata y oportuna. Como indicadores podemos aludir: Información del servicio educativo, resolución de problemas durante el servicio, cumplimiento del servicio educativo.

La segunda dimensión se relaciona con la capacidad de respuesta del servicio educativo: Zeithaml et al. (2004), Indican que: la atención y comunicación deben ser rápida mostrando una disposición de ayuda inmediata a las personas que lo solicitan. Entre los indicadores podemos mencionar: atención rápida del servicio, rápida comunicación del servicio y disposición de ayuda inmediata.

La tercera dimensión se asocia con la seguridad que existe en el servicio educativo : Zeithaml et al. (2004), Reconocen la conveniencia y confianza que se deben promover cuando se brinda un servicio educativo, además de la sensibilidad de seguridad del servicio y conocimiento del servicio educativo. Entre los indicadores podemos mencionar: seguridad del servicio educativo, sensación de seguridad del servicio y entendimiento del servicio formativo.

La cuarta dimensión se asocia con la empatía que existe en el servicio educativo Zeithaml et al. (2004), Establecen la habilidad para interrelacionarse entre los integrantes de la comunidad académica, brindando la atención personalizada y comprendiendo la necesidad de alumnos y padres de familia. Entre los indicadores podemos mencionar: promover y ofrecer una atención personalizada, proporcionar servicios adecuados de acuerdo con las necesidades de los alumnos, y comprender los sentimientos y emociones de sus alumnos para la realización de los objetivos en el proceso de adiestramiento.

III. METODOLOGÍA

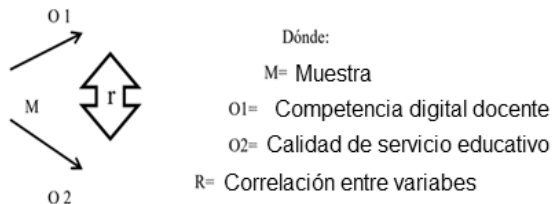
3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada porque se basa en los resultados de una investigación científica que está enfocada a dar solución a problemas de carácter social. De acuerdo con Ñaupás et al (2018) la investigación de tipo aplicada se fundamenta en el producto de las investigaciones, luego se formulan hipótesis para solucionar las incógnitas de la vida social de una comunidad o de un territorio.

La investigación corresponde al nivel correlacional porque existen dos variables que van a ser medidas y tienen como objetivo examinar el nivel de correspondencia entre ellas. Según Hernández et al (2018) este tipo de nivel tiene el propósito de explorar la relación o grado de asociación entre dos variables en una realidad específica. Proporciona un cierto grado de pronóstico.

Figura 1.

Variables cuantitativas



El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, ya que se recolecta información, luego se mide la variable y el resultado que se obtiene es numérico. Según Sánchez (2020) las variables cuantitativas tienen como unidad de medida una cantidad numérica; las medidas de las variables se realizan en base al tamaño del número según el sistema de numeración que puede corresponder a decimal, género decimal, binario u otros sistemas permitan la medida numérica. Además Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) mencionan que el enfoque cuantitativo busca conocer o captar la realidad externa y acercarse a ella para obtener datos numéricos que deben analizarse utilizando métodos estadísticos. Estos datos están en formato numérico y, por lo tanto, su recopilación se basa en aquellas mediciones. Estos se realizan en un proceso estandarizado que ha sido aceptado por la comunidad científica.

El método es hipotético deductivo porque el fenómeno o problemática es observado, luego se construye una suposición para brindar una explicación de dicha problemática, se deducen las consecuencias para verificar su comprobación. Finalmente, se combina con la reflexión lógica y la observación. Según García (2017) este método acepta como supuesto una hipótesis, sobreentendida de fuentes o pueden ser racionales de inferencia, luego se deducen nuevas conclusiones y predicciones experimentales, seguidas de las verificaciones. Se considera una premisa con la reciprocidad de las conclusiones y pronósticos inferidos con realidades científicas que prueban la exactitud de la hipótesis e indirectamente, los principios teóricos y leyes relacionados con la lógica.

El diseño es no experimental de alcance transversal, puesto que se observan y estudian las variables en su contexto natural, y de situaciones ya determinadas y existentes y es transversal porque se recolectan datos solamente una vez en un determinado tiempo. Además se explican las variables, se estudian su repercusión y relación en un tiempo único. Según Ñaupás (2018) en este diseño no experimental se usan denotaciones que vienen a ser ; la muestra, la medición de variables o la observación, el tiempo que ocurre la investigación, y el coeficiente de correlación y sobre el alcance transversal se estudian las variables simultáneamente en un plazo no mayor de un año.

3.2 Variables y operacionalización

Para Sánchez (2020) las variables son atributos que pueden ser objetos medibles, estos atributos pueden ser la distancia, la edad, la satisfacción u otro tipo de atributo que pueda ser medible. Una variable cuantitativa es medida numérica y cualitativamente como una razón proporcional.

Variable 1: Competencias digitales docente.

Definición conceptual: Para Garzón et al. (2021) la competencia digital docente es el conjunto de destrezas, habilidades y actitudes que facilitan al docente una relación bidireccional con el mundo digital en el campo educativo.

Definición Operacional: La competencia digital docente permite a los educadores crear, editar y modificar contenido digital, compartirlo con otros y colaborar con ellos. Al mismo tiempo, les facilita encontrar soluciones a los

problemas para lograr un crecimiento efectivo y creativo en el desarrollo de sus clases (Garzón et al.,2021).

Según Garzón et al. (2021) entre sus dimensiones se tienen: a la información y alfabetización y se relaciona con la filtración de información, la búsqueda de ella misma, el análisis de los contenidos virtuales, el almacenamiento y restauración en contenidos digitales. Además, haciendo referencia a la segunda dimensión se vincula con la colaboración y comunicación resaltando que los docentes se interrelacionan usando los medios virtuales teniendo en cuenta un conjunto de reglas que regulan el comportamiento en estos tipos de medios. Al mismo tiempo, como tercera dimensión se menciona a la creación de contenidos digitales donde los pedagogos necesitan restablecer y mejorar los contenidos virtuales, incorporarlos y transformarlos respetando las licencias y derechos de los autores teniendo como base principal el conocimiento de la programación. La cuarta dimensión se enlaza con la seguridad haciendo referencia al resguardo y protección tanto de los equipos tecnológicos, información personal, salubridad y ambiente; los docentes necesitan asegurarse de que la información digital esté protegida ante cualquier amenaza. Finalmente la quinta dimensión alude a la resolución de problemas, ya que el maestro debe saber encontrar una solución rápida y efectiva cada vez que se presente un problema técnico.

La competencia digital docente, fue cuantificada a través de un cuestionario con 19 ítems , estimado por una escala de Likert. Con cinco potenciales opciones de respuesta, de nivel: Nunca, pocas veces, algunas veces, muchas veces y siempre.

Variable 2: Calidad de servicio educativo.

Definición conceptual: Para, Domínguez (2006) define que la calidad es la facultad que tiene una empresa como parte de un procedimiento que posibilita trabajar de manera sensata, confiable y sustentable a largo del tiempo con un definido nivel de ejecución en los organismos institucionales que ofrecen un servicio.

Definición Operacional: Domínguez (2006) además define la calidad de servicio educativo como el resultado entre las percepciones y expectativas de sus usuarios a través de ciertos indicadores con el fin de brindar seguridad que el servicio ofrecido es fiable, competente y que inspire confianza. Todo esto se puede

lograr con el trabajo en equipo, involucrando a toda la institución para cubrir las necesidades del público objetivo.

Según Zeithaml et al. (2004) tienen las siguientes dimensiones: Fiabilidad que hace referencia a la información que se brinda en la escuela, esta tiene que ser cumplida. Además, el apoyo y la orientación al alumnado debe ser constante. Al mismo tiempo, la resolución de problemas tiene que ser inmediata y oportuna por los integrantes de la comunidad académica. Como segunda dimensión mencionan a la capacidad de réplica en donde la atención y comunicación debe ser rápida mostrando una disposición de ayuda inmediata al público objetivo que lo solicita. Con respecto a la tercera dimensión seguridad reconocen que la conveniencia y confianza son importantes cuando se brinda un servicio educativo, además de la sensibilidad de seguridad del servicio y conocimiento del servicio educativo son cruciales para el crecimiento de una empresa. Finalmente con referencia a la cuarta dimensión empatía resaltan que se debe establecer la habilidad para interrelacionarse entre los integrantes de la comunidad académica, brindando una atención personalizada y según las necesidades de los usuarios.

La calidad de servicio educativo fue medida por un cuestionario con 17 ítems, estimado por una escala de Likert con cinco potenciales opciones de respuesta, de nivel: Nunca, pocas veces, algunas veces, muchas veces y siempre.

3.3 Población y muestra

Según Ñaupas et al. (2018) la población es el total de unidades de análisis, que tienen las peculiaridades solicitadas, que se consideran para llevar a cabo la investigación científica. La población de la presente investigación son los progenitores de los alumnos del nivel secundaria del colegio de secundaria de San Martín de Porres de los grados de 3ero, 4to y 5to. Teniendo un total de 55 padres de familia.

Para Sánchez (2020) las muestras forman parte de un fragmento de la población, por consiguiente tienen las características necesarias para la investigación y el muestreo no probabilístico es un procedimiento para poder seleccionar las unidades de estudio que formarán la muestra seleccionando a los individuos, con la intención de recolectar la información para la investigación. En la presente investigación se aplicará el muestreo censal porque es donde la muestra es representada por toda la población, ya que es pequeña proporcionalmente.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta. Según García (2017) la encuesta, tiene como objetivo conseguir respuestas a diversas interrogantes. Las preguntas se hacen de acuerdo con ciertos parámetros de una forma cuidadosa. El instrumento usado fue el cuestionario. Según García (2017) es el grupo de instrucciones dadas a los encuestados con respecto a los propósitos y la significación de las preguntas que deben contestar mayormente es de forma anónima porque refleja sinceridad. De este modo, para la variable 1 se empleó el cuestionario de competencias digitales docentes, que tuvieron como base las dimensiones que fueron elaborados por Garzón et al. (2021), consta de 19 ítems, y para la segunda variable de calidad de servicio educativo se empleó el cuestionario de calidad de servicio educativo, que tuvieron como base las dimensiones, que fueron diseñados por Zeithaml et al. (2004), consta de 17 ítems.

Tabla 1

Distribución de la población

Padres de familia	Nro.
3ro de Sec.	18
de 4to de Sec.	17
5to de Sec.	20
Total	55

Para asegurarnos la validación de los instrumentos, ambos cuestionarios fueron sometidos a la técnica de juicio de expertos, quienes legitimaron la validez de los instrumentos certificando la efectividad y utilidad de ellos.

Tabla 2

Validadores de los instrumentos

Validador	DNI	Instrumento 1	Instrumento 2
Brizuela Lopez Mariella Pilar	09640297	Aplicable	Aplicable
Becerra Quintero Jorge Luis	10811639	Aplicable	Aplicable
Robladillo Bravo Liz Mariella.	09217078	Aplicable	Aplicable

Del mismo modo, los instrumentos fueron reconocidos y valorados mediante una prueba piloto con el fin de encontrar una fiabilidad de las cuales se muestran en la tabla posterior:

Tabla 3

Alfa de Cronbach

Variables	Nº de padres de familia	Alfa de Cronbach
Competencias digitales docente	10	0.96
Calidad de servicio educativo	10	0.95

3.5. Procedimiento

Para iniciar la investigación se tuvo que seguir algunos procesos. En primer lugar, se inició estableciendo el planteamiento del problema para luego, recopilar información de rigor científico. Seguidamente se escribió una carta para pedir autorización a la institución educativa, con los respectivos plazos pertinentes para solicitar los permisos y poder continuar con la investigación científica. Luego de haber sido aprobada, se guardó y analizó la información obtenida por la población. El cuestionario fue creado en Google forms y el enlace fue compartido en los grupos de los padres de familia de los grados de 3ro, 4to y 5to de secundaria en la escuela de San Martín de Porres en formato digital con la ayuda de la herramienta digital de Google forms. Cuando hubo algunas dificultades presentadas por los padres de familia, se resolvió utilizando otros medios tales como: llamadas telefónicas, videoconferencias para su llenado y su reenvió correspondiente.

3.6. Método de análisis de datos

Después de haber recopilado toda la información necesaria, se comenzó el almacenamiento y organización de la información apoyados con el programa de Microsoft Excel, luego se debió codificar teniendo en consideración la valoración dada en la escala de Likert. A partir de la realización del paso anterior, se efectuó el filtro respectivo en la codificación para asegurarse de que no exista ningún error, luego se envió toda la información al programa estadístico SPSS, comenzando con el proceso de descripción convirtiendo los puntajes de las dimensiones y variables, clasificando los puntajes, el siguiente procedimiento, fue la realización de tablas y

gráficos que fueron explicados y descritos para un mejor conocimiento de los resultados descriptivos

3.7. Aspectos éticos

En el siguiente trabajo se tomaron en consideración los lineamientos y parámetros brindados por el profesor encargado , al mismo tiempo se dio cumplimiento a los procedimientos identificados en la guía de investigación brindada por la UCV, la redacción también consideró los estándares de la APA en su última edición. Se consideraron los pasos obligatorios para solicitar la aplicación de las herramientas , el secreto de la identidad y la privacidad de los datos recopilados. También en este sentido, este trabajo ha tenido en cuenta la formulación de los siguientes principios como : altruismo, ya que los resultados que se consigan en la presente investigación permitirán a los alumnos de pedagogía y directivos de instituciones educativas afianzar y fortalecer sus conocimientos sobre las variables estudiadas; confidencialidad porque la información personal recolectada a los padres de familia será anónima respetando la identidad de sus datos; autonomía, ya que durante el proceso de recojo de información, las respuestas no serán manipuladas y se respetará las contestaciones brindadas por los padres de familia para tener datos confiables y objetivos.

IV. RESULTADOS

Tabla 4

Cruce entre Competencias Digitales Docente y Calidad de Servicio Educativo

			Calidad de Servicio Educativo			Total
			Bueno	Muy Bueno	Regular	
Competencias Digitales Docente	Inicio	Recuento	1	0	2	3
		% del total	1,8%	0,0%	3,6%	5,5%
	Logrado	Recuento	14	9	1	24
		% del total	25,5%	16,4%	1,8%	43,6%
	Proceso	Recuento	15	2	11	28
		% del total	27,3%	3,6%	20,0%	50,9%
Total	Recuento	30	11	14	55	
	% del total	54,5%	20,0%	25,5%	100,0%	

De la tabla 4, se puede observar los siguientes resultados del cruce entre competencias digitales docente y calidad de servicio educativo, donde el 43,6 % (24) de los padres de familia consideran que los docentes tienen conocimientos sobre competencias digitales y han logrado un nivel aceptable sobre ellas y el 16,4 % (9) manifestó que la calidad de servicio educativo es muy buena, el 1,8 (1) regular, mientras el 25,5 % (14) estima que el servicio educativo es bueno. El 5,5 % (3) piensan que los docentes se encuentran en inicio con respecto a sus competencias digitales. Además, el 3,6 % (2) creen que el servicio educativo es regular, el 1,8 % (1) consideran que es bueno. El 20,0% (11) perciben que el servicio educativo que reciben sus hijos es regular y en comparación a competencias digitales docente sienten que los docentes aún están en proceso Finalmente el 54,5 % (30) consideran que la calidad de servicio es buena.

Tabla 5*Cruce entre Competencias Digitales Docente y Fiabilidad del Servicio Educativo*

			Fiabilidad del Servicio Educativo			Total
			Bueno	Muy Bueno	Regular	
Competencias Digitales Docente	Inicio	Recuento	1	0	2	3
		% del total	1,8%	0,0%	3,6%	5,5%
	Logrado	Recuento	9	15	0	24
		% del total	16,4%	27,3%	0,0%	43,6%
	Proceso	Recuento	14	6	8	28
		% del total	25,5%	10,9%	14,5%	50,9%
	Total	Recuento	24	21	10	55
		% del total	43,6%	38,2%	18,2%	100,0%

De la tabla 5, se puede evidenciar que del 100,0 % (55) de los padres de familia de la institución educativa encuestados, el 43,6 % (24) de ellos consideran que los pedagogos se encuentran en proceso con respecto sus competencias digitales, donde el 27,3 % (15) manifestaron que la fiabilidad servicio educativo es muy bueno y el 16,4 % (9) bueno, finalmente el 50,9 % (28) consideran que los educadores se encuentra en proceso en cuanto a sus competencias digitales, donde el 10,9 % (6) estiman que la fiabilidad del servicio educativo es muy bueno, el 14,5 % (8) regular y el 25,5 % (14) bueno. El 3,6% (2) de los padres de familia consideran que la fiabilidad del servicio educativo es regular y sobre las competencias digitales docente el 5,5% (3) piensan que los docentes aún se encuentran en inicio con respecto a sus competencias digitales docente. Finalmente, el 38,2% (21) de los padres de familia piensan que la fiabilidad del servicio educativo es muy buena.

Tabla 6*Cruce entre Competencias Digitales Docente y Capacidad de Réplica del Servicio Educativo*

			Capacidad de Réplica del Servicio Educativo			Total
			Bueno	Muy bueno	Regular	
Competencias Digitales Docente	Inicio	Recuento	1	1	1	3
		% del total	1,8%	1,8%	1,8%	5,5%
	Logrado	Recuento	10	14	0	24
		% del total	18,2%	25,5%	0,0%	43,6%
	Proceso	Recuento	21	5	2	28
		% del total	38,2%	9,1%	3,6%	50,9%
	Total	Recuento	32	20	3	55
		% del total	58,2%	36,4%	5,5%	100,0%

De la tabla 6., se refleja que el 100,0 % de progenitores de los estudiantes encuestados, el 43,6 % (24) de ellos consideran que los docentes poseen competencias digitales logrado, donde el 25,5 % (14) consideran que la capacidad de réplica del servicio educativo es muy bueno y el 18,2 % (10) bueno, finalmente, el 50,9% (28) consideran que los educadores se encuentran en proceso con respecto a sus habilidades digitales, donde el 9,1% (5) sienten que la réplica del servicio educativo que reciben es muy bueno, el 38,2 % (21) bueno y el 3,6 % (2) regular. El 58,2% (32) de los padres de familia estima que la capacidad de réplica del servicio educativo es buena, sin embargo el 5,5% (3) valoran que las competencias digitales docente se encuentran en proceso. Por otro lado, El 36,4% (20) de los progenitores de los estudiantes de secundaria piensan que la capacidad de réplica del servicio educativo es muy buena. Finalmente, El 5,5 (3) piensan que la capacidad de réplica del servicio educativo es regular.

Tabla 7*Cruce entre Competencias Digitales Docente y Seguridad del Servicio Educativo*

			Seguridad del Servicio Educativo			Total
			Bueno	Muy bueno	Regular	
Competencias Digitales Docente	Inicio	Recuento	2	1	0	3
		% del total	3,6%	1,8%	0,0%	5,5%
	Logrado	Recuento	6	17	1	24
		% del total	10,9%	30,9%	1,8%	43,6%
	Proceso	Recuento	19	7	2	28
		% del total	34,5%	12,7%	3,6%	50,9%
Total		Recuento	27	25	3	55
		% del total	49,1%	45,5%	5,5%	100,0%

De la tabla 7, se refleja que el 100,0 % de progenitores de los estudiantes encuestados, el 43,6 % (24) de los padres de familia consideran que los docentes tienen conocimientos sobre competencias digitales y han logrado un nivel logrado sobre ellas y el 30,9 % (17) manifestó que la seguridad del servicio educativo es muy buena, el 1,8 (1) regular, mientras el 10,9 % (6) estima que la seguridad del servicio educativo es buena. El 5.5 % (3) piensan que los docentes se encuentran en inicio con respecto a sus competencias digitales. Además, el 1,8 % (1) creen que la seguridad del servicio educativo es muy buena, el 3,6 % (2) consideran que es bueno, el 49,1 % (27) consideran que la seguridad del servicio es buena. El 45,5% (25) de los progenitores piensan que la seguridad del servicio educativo es muy buena y el 5,5% (3) estiman que la seguridad del servicio educativo es regular. Finalmente el 50,9% (28) de los padres de familia opinan que las competencias digitales docente aún se encuentran proceso.

Tabla 8*Cruce entre competencias digitales docente y empatía del Servicio Educativo*

			Empatía del Servicio Educativo			Total
			Bueno	Muy bueno	Regular	
Competencias Digitales Docente	Inicio	Recuento	1	0	2	3
		% del total	1,8%	0,0%	3,6%	5,5%
	Logrado	Recuento	6	18	0	24
		% del total	10,9%	32,7%	0,0%	43,6%
	Proceso	Recuento	21	6	1	28
		% del total	38,2%	10,9%	1,8%	50,9%
	Total	Recuento	28	24	3	55
		% del total	50,9%	43,6%	5,5%	100,0%

De la tabla 8, se refleja que el 100,0 % de progenitores de los estudiantes encuestados, el 43,6 % (24) de ellos consideran que los educadores poseen competencias digitales logrado, donde el 32,7 % (18) consideran que la empatía del servicio educativo es muy bueno y el 10,9 % (6) bueno, el 50,9% (28) de los progenitores consideran que los educadores se encuentran en proceso con respecto a sus habilidades digitales, donde el 10,9% (6) de los padres sienten que la empatía del servicio educativo que reciben es muy bueno, el 38,2 % (21) de los padres consideran que la empatía del servicio educativo es buena y el 1,8 % (1) que la generación de empatía en la institución educativa es regular. El 5,5% (3) de los padres de familia consideran que las competencias digitales docente aún se encuentran en inicio. Finalmente el 50,9% (28) consideran que la empatía del servicio educativo es buena, el 3,6 (2) creen que es regular.

Resultados inferenciales

Pruebas de normalidad

Tabla 9

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Competencias Digitales Docente	,084	55	,200*	,985	55	,743
Calidad de Servicio Educativo	,083	55	,200*	,957	55	,046

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 9 se puede estimar los resultados de la prueba de normalidad, donde la variable competencias digitales docente y calidad de servicio educativo, poseen una significancia superior a 0,05 por tanto se puede afirmar que los datos recogidos derivan de una distribución normal, por ende, se ha seleccionado para la prueba de hipótesis a la correlación de Pearson y Kolmogorov- Smirnova, por ser una prueba paramétrica que evidencia la relación entre las variables de estudio.

Nivel de significancia

Se aplica un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$. Ho: Los datos tienen una distribución normal y Ha: Los datos no tienen una distribución normal.

$p < = 0.05$ se rechaza Ho y se acepta Ha

$p > 0.05$ se rechaza Ho y se acepta Ha

Prueba de Hipótesis

Hipótesis general:

Ho: Las competencias digitales docente no se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022.

Ha: Las competencias digitales docente se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022.

Tabla 10

Relación entre Competencias Digitales Docente y calidad de Servicio Educativo

		Competencias Digitales Docente	Calidad de Servicio Educativo
Competencias Digitales Docente	Correlación de Pearson	1	,694**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
Calidad de Servicio Educativo	Correlación de Pearson	,694**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

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

Según lo observado en la tabla 10, se encuentra con suficiente evidencia estadística para inferir que la variable competencias digitales docente se relaciona significativamente con la variable con la calidad de servicio educativo. Con un valor de 0,000; y se tiene además, un grado de correlación positiva moderada según r de 0,694. Según Ortiz (2013) menciona que la correlación de Pearson nos permite analizar y conocer la relación entre dos variables distintas medidas por un nivel de razón o intervalos.

Hipótesis específica 1:

Ho: Las competencias digitales docente no se relaciona significativamente con la fiabilidad del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022.

Ha: Las competencias digitales docente se relaciona significativamente con la fiabilidad del servicio en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022.

Tabla 11

Relación entre Competencias Digitales Docente y Fiabilidad del Servicio Educativo

		Competencias Digitales Docente	Fiabilidad del Servicio Educativo
Competencias Digitales Docente	Correlación de Pearson	1	,767**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
Fiabilidad del Servicio Educativo	Correlación de Pearson	,767**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

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

Según lo observado en la tabla 11 se encuentra con evidencia estadística para inferir que la variable competencias digitales docente se relaciona significativamente con la fiabilidad del servicio educativo con un valor de 0,000; y se tiene además, un grado de correlación alta, positiva según r de 0,767. Para Ortiz (2013) menciona que la correlación de Pearson nos permite analizar y conocer la relación entre dos variables distintas medidas por un nivel de razón o intervalos.

Hipótesis específica 2:

Ho: Las competencias digitales docente no se relaciona significativamente con la capacidad de réplica del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022.

Ha: Las competencias digitales docente se relaciona significativamente con la capacidad de réplica del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022.

Tabla 12

Relación entre Competencias Digitales docente y Capacidad de Réplica del Servicio Educativo

		Competencias Digitales Docente	Capacidad de Réplica del Servicio Educativo
Competencias Digitales Docente	Correlación de Pearson	1	,635**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
Capacidad de Réplica del Servicio Educativo	Correlación de Pearson	,635**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

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

Según se aprecia en la tabla 12 se encuentra con evidencia estadística para inferir que la variable las competencias digitales docente se relaciona significativamente con la capacidad de réplica del servicio educativo con un valor de 0,000; y se tiene además, un grado de correlación positiva moderada según r de 0,635.

Hipótesis específica 3:

Ho: Las competencias digitales docente no se relaciona significativamente con la seguridad del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022.

Ha: Las competencias digitales docente se relaciona significativamente con la seguridad del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022.

Tabla 13

Relación entre Competencias Digitales Docente y Seguridad del Servicio Educativo

		Competencias Digitales Docente	Seguridad del Servicio Educativo
Competencias Digitales Docente	Correlación de Pearson	1	,458**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
Seguridad del Servicio Educativo	Correlación de Pearson	,458**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

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

Según se aprecia en la tabla 13 se encuentra con evidencia estadística para inferir que la variable competencias digitales docente se relaciona significativamente con la seguridad del servicio educativo con un valor de 0,000; y se tiene además, un grado de correlación positiva moderada según r de 0,458.

Hipótesis específica 4:

Ho: Las competencias digitales docente no se relaciona significativamente con la empatía del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022.

Ha: Las competencias digitales docente se relaciona significativamente con la empatía del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022.

Tabla 14

Relación entre Competencias Digitales Docente y Empatía del Servicio Educativo

		Competencias Digitales docente	Empatía del servicio educativo
Competencias Digitales Docente	Correlación de Pearson	1	,671**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
Empatía del Servicio Educativo	Correlación de Pearson	,671**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

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

Según se aprecia en la tabla 14 se encuentra con evidencia estadística para inferir que la variable competencias digitales docente se relaciona significativamente con la empatía del servicio educativo con un valor de 0,000; y se tiene además, un grado de correlación positiva moderada según r de 0,671.

V. DISCUSIÓN

En esta presente investigación se tuvo como objetivo determinar la relación entre competencias digitales docente y calidad de servicio educativo, se pudo corroborar a través de una prueba paramétrica de correlación de Pearson que el valor de ambas variables fue de 0,694 existiendo una relación alta entre ambas variables. Por lo tanto las destrezas, habilidades y actitudes digitales por parte de las docentes usadas en el ámbito educativo, tienden a relacionarse con la capacidad que tiene la empresa para ofrecer un servicio de calidad, es decir un docente que maneja y conoce de conocimientos digitales podrá generar un impacto positivo en los clientes que vienen a ser los padres de familia de la institución de san Martín de porres sobre la calidad del servicio educativo brindado. Frente a lo mencionado se desestima la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de investigación, donde se señala que existe relación entre competencias digitales docentes y calidad de servicio educativo en un colegio de secundaria de san martin de porres.

Estos resultados son constatados por Garzón et al. (2021) quienes en su investigación llegaron a concluir que las competencias digitales son importantes porque son demandadas por las diversas sociedades a nivel mundial. Con la llegada de la COVID-19, los docentes en la sociedad española fueron impulsados y motivados en el uso de las herramientas digitales en sus diversas clases remotas para obtener un aprendizaje significativo respetando las diversidades en los estudiantes. Los autores resaltan que estas capacidades que deben manejar los pedagogos no solo se basan en manejar algunas plataformas digitales o tener ciertos conocimientos, ellos resaltan que no por manejar cierta cantidad de aplicaciones o paginas virtuales que se usan rutinariamente, los convierten en expertos en el uso de los medios digitales, sino en el saber ser e interrelacionarse con los nuevos modelos sociales que son cambiantes cada cierto tiempo por los integrantes de la sociedad mundial y sus entornos que son pedidos especialmente por los padres de familia. Hoy por hoy, por el hecho que se está viviendo una era digital. Ellos mencionan que esta nueva cultura digital debe ser internalizada por los pedagogos españoles. Estas competencias digitales son percibidas

positivamente como innovación educativa y una anticipación para los próximos retos educativos que se necesitarán en el futuro.

Así también Casal et al. (2021) refieren que las competencias digitales docente son demandadas en el ámbito educativo como proceso didáctico exigiendo la participación y compromiso por parte de todos los pedagogos para que las desarrollen de una manera gradual y adecuada aprovechando las sinergias de los procesos de innovación y los cambios promovidos en la actualidad. Según los autores estos compromisos se tienen que ver reflejados en una participación masiva por parte de los profesores en diversas actividades pedagógicas como: webinars, talleres de capacitación, cursos de actualización que se relacionen con el avance tecnológico y la educación a distancia, híbrida y semipresencial actual. Finalmente, ellos argumentan que la tendencia de los educadores digitales se centra en el constante mejoramiento de sus procesos de formación virtual y el óptimo uso de esas herramientas digitales, al mismo tiempo afirman que el crecimiento de los docentes con referencias a sus capacidades digitales promueve el aprendizaje personalizado digital en sus estudiantes.

Ellos afirman que este tipo de aprendizaje permitirá que los estudiantes puedan mejorar diferentes tipos de competencias o desafíos que se le presente en el mundo virtual, además desarrollarán diferentes habilidades que les permitirá crear su propio concepto de las cosas, los alumnos mejorarán el sentido de la responsabilidad generando una buena imagen institucional frente a la comunidad. En tal sentido, bajo lo referido con anterioridad y habiendo analizado dichos resultados, se ratifica que mientras mejor los docentes manejen las competencias digitales y que además sean usadas de una manera eficiente, mejor será la percepción de la calidad de servicio por los padres de familia en un colegio de Secundaria de S.M.P.

En relación con el segundo objetivo, que consistía en identificar la relación que existía entre competencias digitales docentes y fiabilidad del servicio educativo , los resultados estadísticos reflejan que a nivel general existe un grado de correlación alta positiva media según r de 0,767, esto refleja que los padres de familia confían que la institución educativa se encuentra en constante cambio por

cumplir los requerimientos, exigencias educativas y sobre todo el mejoramiento constante sobre las competencias digitales docente que son muy valoradas en la actualidad a nivel mundial.

Estos resultados son respaldados por Sukardi et al. (2022) quienes en su investigación obtuvieron un resultado poco favorable con respecto a la dimensión fiabilidad del servicio educativo, entre las cuales reafirman la importancia del ofrecimiento de asignaturas adicionales para satisfacer las necesidades personales de los estudiantes como requisito indispensable para promover una mejor percepción de la calidad del servicio entre los integrantes de la comunidad educativa. Según sus resultados los profesores con poco manejo de competencias digitales proyectan una mala imagen como parte de la institución educativa y es un aspecto que se tiene que mejorar con el fin de brindar un mejor servicio educativo, ya que es percibida como una debilidad, más aún en estos tiempos de educación virtual a distancia. Además, dedujeron que cuando se dan solución a diversos problemas en un tiempo alto crean un malestar en los progenitores de los alumnos, las plataformas educativas y webs poco amigables y atractivas para la comunidad educativa generan un gran malestar en el colegio. Finalmente, ellos afirmaron que todos los aspectos mencionados anteriormente deben ser mejorados para generar la confiabilidad en el servicio educativo entre los padres de familia.

De igual manera estos resultados son similares a los encontrados por Fuchs et al. (2021) quienes mencionan que a medida aumenta la atención a la calidad del servicio en la educación, hay un aumento sobre la fiabilidad del servicio educativo. Además, afirman que la calidad del servicio se mide por la diferencia entre lo que se espera del servicio educativo y la percepción del servicio real. Finalmente reafirman que esta calidad educativa debe vincularse estrechamente con la pedagogía y didáctica poniendo como énfasis a los procesos educativos, formación y competencias profesionales digitales docentes que deben desarrollarse y estar en constante cambio y adaptación durante todo el proceso educativo con el fin de cubrir las expectativas de los consumidores y generar confianza entre los miembros.

Analizando estos resultados se puede apreciar que los obtenidos en el Lima – Perú específicamente en el distrito de san martín de porres coinciden con las deducciones que se han dado en otros como países como Tailandia e Indonesia respectivamente, lo que nos indica que para obtener una buena percepción por parte de los padres de familia sobre la fiabilidad del servicio educativo, se debe tener en cuenta buena información, cumplimiento de los diversos servicios que brinda la institución educativa, las resoluciones de problemas tienen que darse de forma adecuada y rápida, y sobre todo tener un equipo de docentes idóneos que conozcan sobre el uso de las herramientas tecnológicas y las incluyan durante todo el proceso de aprendizaje.

En relación con el tercer objetivo, que consistía en describir la relación existente entre competencias digitales docentes y capacidad de réplica del servicio educativo, los resultados estadísticos revelan que a nivel general existe un grado de correlación alta positiva media según r de 0,635. Lo que nos das entender que existe una relación alta entre ambas dimensiones. Esto quiere decir que las atenciones, inquietudes y sugerencias que reciben los miembros de la comunidad educativa, tienden a relacionarse con las competencias digitales docente. Frente a lo mencionado se desestima la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de investigación, donde se señala que existe relación entre competencias digitales docentes y capacidad de réplica del servicio educativo en un colegio de secundaria de san martin de porres.

Estos resultados son corroborados por Young-sun et al. (2021) quienes en su investigación llegan a concluir que una de las áreas clave para mejorar la calidad del servicio en las instituciones educativas es la habilidad para resolver problemas en un tiempo prudente. Además, dedujeron que se debe prestar atención de inmediato a resolver estos problemas especialmente de los alumnos para aumentar la confiabilidad entre los padres de familia y esto traerá como consecuencia una excelente percepción sobre la calidad de servicio. Finalmente, para los autores las resoluciones de los diversos problemas de una forma positiva y adecuada que se presentan en la escuela generan un clima positivo para todos los integrantes de la comunidad educativa en los que se incluye a los miembros directivos, docentes, alumnos, personal administrativo, entre otros. Así también Andresa (2021) refiere

que la formación de docentes, cooperación entre ellos, capacidad de respuesta, dedicación de tiempo y esfuerzo son factores fundamentales para el perfeccionamiento de sus habilidades digitales. Finalmente ellos reafirman que la formación del profesorado en competencias digitales es un factor de suma importancia para poder practicar la pedagogía en la dirección del uso efectivo de la tecnología especialmente información y la comunicación, brindando oportunidades para medir y difundir buenas prácticas docentes en todo momento. Con el objetivo de adquirir competencias pedagógicas relacionadas con el desarrollo de tecnologías en el aula, ellos aseguran que es necesario que los docentes alcancen niveles y dimensiones diferentes de comprensión, uso y transformación de cada acción. En tal sentido, bajo lo mencionado anteriormente y luego de haber analizado todos estos resultados, se confirma que las competencias digitales docente y capacidad de réplica del servicio educativo se relacionan y cabe resaltar que estos resultados han sido recabados en escenarios diferentes como el coreano y brasileño.

En relación con al cuarto objetivo, que consistía en caracterizar la relación que existe entre competencias digitales docentes y seguridad del servicio educativo, los resultados estadísticos revelan que a nivel general existe un grado de correlación positiva según r de 0,458. Lo que nos da entender que existe una relación moderada entre ambas dimensiones. Esto quiere decir que la información que se tiene de los integrantes de la comunidad educativa en las plataformas institucionales y aplicaciones se manejan de manera reservada y se relaciona con las competencias digitales docente. Frente a lo mencionado se desestima la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de investigación, donde se señala que existe relación entre competencias digitales docentes y seguridad del servicio educativo en un colegio de secundaria de san martin de porres.

Estos resultados con son corroborados por Ubillus et al. (2021) quienes en su investigación llegan a concluir que la confiabilidad de los servicios educativos está estrechamente relacionada con la satisfacción de los estudiantes y eso significa que se sienten respaldados y seguros con las decisiones que toman sus maestros especialmente en la virtualidad. Además, las plataformas amigables hacen que los estudiantes y padres hacen que se sientan satisfechos con el servicio

educativo. En este marco, bajo lo aludido anteriormente y luego de haber analizado los resultados, se valida que las competencias digitales docente y seguridad del servicio educativo se relacionan y cabe recalcar que estos resultados han sido obtenidos en ambientes distintos.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó la existencia de relación entre competencias digitales docente y calidad de servicio educativo, puesto que la prueba paramétrica denominada correlación de Pearson, el valor de significancia fue menor a 0,01; por este motivo, se tuvo que rechazar la hipótesis nula, con este resultado se puede afirmar que la variable competencias digitales docente se relaciona significativamente con la variable calidad de servicio educativo con un grado de correlación positiva moderada (r de 0,694).

Segunda: Se determinó la existencia de relación entre competencias digitales docente y fiabilidad del servicio educativo puesto que la prueba paramétrica denominada correlación de Pearson, el valor de significancia fue menor a 0,01; por este motivo, se tuvo que rechazar la hipótesis nula, con este resultado se puede confirmar que la variable competencias digitales docente se relaciona significativamente con la fiabilidad del servicio educativo con un grado de correlación alta, positiva (r de 0,767).

Tercera: Se determinó la existencia de relación entre competencias digitales docente y la capacidad de réplica del servicio educativo puesto que la prueba paramétrica denominada correlación de Pearson, el valor de significancia fue menor a 0,01; por este motivo, se tuvo que rechazar la hipótesis nula, con este resultado se puede confirmar que la variable competencias digitales docente se relaciona significativamente con la capacidad de réplica del servicio educativo con un grado de correlación alta, positiva moderada (r de 0,635).

Cuarta : Se determinó la existencia de relación entre competencias digitales docente y seguridad del servicio educativo puesto que la prueba paramétrica denominada correlación de Pearson, el valor de significancia fue menor a 0,01; por este motivo, se tuvo que rechazar la hipótesis nula, con este resultado se puede confirmar que la variable competencias digitales docente se relaciona significativamente con la seguridad del servicio educativo con un grado de correlación positiva moderada (r de 0,458).

Quinta : Se determinó la existencia de relación entre competencias digitales docente y la empatía del servicio educativo puesto que la prueba paramétrica denominada correlación de Pearson, el valor de significancia fue menor a 0,01; por este motivo, se tuvo que rechazar la hipótesis nula, con este resultado se puede confirmar que la variable competencias digitales docente se relaciona significativamente con la empatía del servicio educativo con un grado de correlación positiva moderada (r de 0,671).

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al personal que son parte del grupo directivo, planificar y organizar talleres y/o capacitaciones sobre la creación de canales de YouTube, blogs educativos y páginas webs con especialistas informáticos para que los docentes pueden incluir esas herramientas en sus clases virtuales. Esto va a permitir que la información que deseen compartir con los estudiantes sea personalizada de acuerdo con sus necesidades generando un impacto positivo en la comunidad estudiantil.

Segunda: Al personal que son parte del grupo directivo, conversar activa y periódicamente con los padres de familia para llevar un control sobre las percepciones que tienen sobre la calidad educativa, especialmente con los aspectos que se han ofrecido al inicio de año académico para saber si se sienten satisfechos con ellos. Además de usar todos los medios virtuales que posee la institución educativa para informar y comunicar a los padres de familia sobre los diversos servicios o actividades extracurriculares que ofrece el colegio. De esa manera si un canal de comunicación no es visto por ellos, existen otros que permitirán que ellos reciban el mensaje generando un ambiente amigable y bueno entre ellos y la escuela.

Cuarta: Al personal docente ,leer el manual de funciones y procedimientos permanentemente que tiene la escuela para que sepan actuar y puedan dar soluciones a posibles problemas estudiantiles que se puedan presentar durante el año lectivo, y sobre todo derivar a las áreas encargadas cuando el inconveniente no está dentro de sus posibilidades. Esto genera una buena percepción de una buena calidad de servicio educativo por parte de los progenitores de los alumnos.

Quinta: Al personal docente , participar de diversas capacitaciones sobre uso de la tecnología en las aulas con el fin de enseñar a los estudiantes como diseñar y programar sus redes informáticas y plataformas virtuales. Esto permitirá tener alumnos autónomos y de esta manera repotenciar la creatividad en nuestros escolares. Además de explicarle la importancia del resguardo de información en plataformas digitales concientizando a los alumnos sobre la importancia de no compartir sus datos personales en ningún canal virtual por posibles riesgos que

esta acción pueda provocar. Esta acción genera confianza y es muy bien percibida por los padres de familia con respeto a la calidad educativa.

REFERENCIAS

- Andresa, H. (2021). La Comunidad Docente Y Las Competencias Digitales: La Formación a Lo Largo De La Vida. *Conhecimento Online*, 1(0), 177–192. <https://doi.org/10.25112/rco.v1i0.2400>
- Andrzej, P. y Dominika S., (2020). Improving the Process of Analysing the Causes of Problem by Integrating the Ishikawa Diagram and FAHP Method. *Zeszyty Naukowe. Organizacja i Zarządzanie / Politechnika Śląska : Contemporary Management*, 47, 247–253. <https://doi.org/10.29119/1641-3466.2020.143.20>
- Calua, Y. y López, O. (2021). Comunicación asertiva en e l contexto educativo: revisión sistemática. *Revista Boletín Redipe*, 10(4). <https://doi.org/10.36260/rbr.v10i4.1274>
- Casal, L., Barreira, M., Mariño, R., y García, B. (2021). Competencia Digital Docente del profesorado de FP de Galicia. *Pixel-Bit, Revista de Medios y Educación*, 61, 165–196. <https://doi.org/10.12795/pixelbit.87192>
- Castro, S. (2021). El aprendizaje autónomo y la educación virtual en los estudiantes del sexto grado de la I.E 56105 – Cusco [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66099>
- Comenio, J. (1658). *Orbis sensualium pictus*. Zorro Rojo. <https://revistadepedagogia.org/wp-content/uploads/2018/05/1Orbis-Sensualium-Pictus.pdf>.
- Comte, A. (1857). *Discurso sobre el espíritu positivo*. Verbum. <https://fhu.unse.edu.ar/carreras/soc/hps/2013/comte.pdf>
- Cruz, L., López, A. y Ruiz, C. (2017). Sistema de Gestión ISO 9001-2015: técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. *Ingeniería, Investigación y Desarrollo*, 17(1), 59–69. <https://doi.org/10.19053/1900771X.v17.n1.2017.5306>

- Cueto, L. y Huamaní, T. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*, 23(1). <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Cueto, R., Geraldo, L. y Huamaní, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*, 23(1). <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Deming, W. (1992). *The world of W. Edwards Deming*. SPC Press.
- Domínguez, H. (2006) *El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente*. Editorial ECOE ediciones.
- Enderica-Armijos, O., Almeida-Lojas, K., Chamba-Ojeda, S. y Tinoco-Pontón, E. (2018). Implementación de un liderazgo empresarial que mejore la comunicación efectiva en las empresas de una ciudad ecuatoriana. (Spanish). *Revista CIENCIA UNEMI*, 11(26), 96–105. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol11iss26.2018pp96-105p>
- Engel, A. y Coll, C. (2022). Entornos híbridos de enseñanza y aprendizaje para promover la personalización del aprendizaje. *RIED: Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 25(1), 225–242. <https://doi.org/10.5944/ried.25.1.31489>
- Fuchs, K., y Fangpong, K. (2021). Using the SERVQUAL Framework to Examine the Service Quality in Higher Education in Thailand. *Education Quarterly Reviews*, 4(2), 363–370. <https://doi.org/10.31014/aior.1993.04.02.286>
- García, J. (2017). Metodología de la investigación para administradores. Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-para-adm-Joaquin-Garcia-Dlhigo.pdf>
- Garza, D. y Abreu, J. (2022). Implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los Procesos Educativos: Antecedentes. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 17(1), 1–15.
- Garzón, E., Martínez, T., Trujillo, J. y Rodríguez, M. (2021). Competencia digital docente en educación de adultos: un estudio en un contexto español. *Pixel-*

- Bit, Revista de Medios y Educación, 62, 209–234.
<https://doi.org/10.12795/pixelbit.89510>
- Heimer, T. (2021). Alfabetización y competencia digital docente en el nivel de secundaria, provincia de Huaura, Perú. Revista Andina de Educación, 5(1).
<https://doi.org/10.32719/26312816.2021.5.1.3>
- Hernandez, S. y Mendoza, T. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Interamericana.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
<https://710b3dc7-1caf-46dd-90fe-a4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff506f02fbf42346b5b715b87441a83236.pdf>
<https://docer.com.ar/doc/n081nc1>
- Ingaruca, S. (2019). Uso de TICS y competencia digital docente en la Institución Educativa Felipe Huamán Poma de Ayala - Chosica, 2019. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43702>
- INTEF. (2017). El Marco. Común de Competencia Digital Docente. Sitio web: https://aprende.intef.es/sites/default/files/2018-05/2017_1020_Marco-Com%C3%BAAn-de-Competencia-Digital-Docente.pdf
- Ishikawa, K. (1987). Introducción al control de calidad. Díaz de Santos.
<https://es.scribd.com/document/478571710/LIBRO-Introduccion-al-Control-de-Calidad-by-Kaoru-Ishikawa-pdf>
- Jarquín, R. (2020). Educación en tiempos virales: SARS CoV-2, sistemas educativos y nueva escuela mexicana. Revista de la realidad mexicana, 35(221), 39–52.
- Kaufman, R. (1978). Planificación de sistemas educativos. Trillas.
<http://online.aliat.edu.mx/adistancia/ModPlaneacion/img/lecturas/planificacon.pdf>

- Kivunja, C. (2014). Theoretical perspectives of how digital natives learn. *International Journal of Higher Education*, 3(1), 94-109. <http://dx.doi.org/10.5430/ijhe.v3n1p94>.
- Kožuh, A., Maksimovic, J. y Osmanovic Zajic, J. (2021). Fourth Industrial Revolution and Digital Competences of Teachers. *World Journal on Educational Technology: Current Issues*, 13(2), 160–177. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ1299326&lang=es&site=eds-live>.
- Long-Yuan, L. (2022). User Experience of Distance Education in Online Learning Attitude, Perceived Value and Behavioral Intentions of Taiwanese College Students during Covid-19. *International Journal of Organizational Innovation*, 14(3), 10–26.
- Manzano, P. y Silva, E. (2022). A joint analysis of service quality: a case study of servqual and intservqual models in Ecuadorian lodges. *Investigaciones Turísticas*, 23, 239–265. <https://doi.org/10.14198/INTURI2022.23.11>
- Marta-Lazo, C., Gabelas-Barroso, J., Nogales-Bocio, A. y Badillo-Mendoza, M. (2022). Aprendizaje multimedia y transferencia de conocimiento en una plataforma digital. Estudio de caso de Entremedios. *RIED: Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 25(1), 101–120. <https://doi.org/10.5944/ried.25.1.30846>
- Morales-Paredes, P. y Medina-Chicaiza, P. (2021). Ciberseguridad en plataformas educativas institucionales de educación superior de la provincia de Tungurahua - Ecuador. *3C TIC*, 10(2), 49–74. <https://doi.org/10.17993/3ctic.2021.102.49-75>
- Morillo, J., Villareal, M., Pico, M. y Aveiga, V. (2022). Análisis Estadístico De La Correlación Entre La Gestión Del Clima Institucional Y El Desempeño Del Personal Docente Universitario. *Investigación Operacional*, 43(3), 382–391.

- Ñaupas, H., Mejias, E., Novoa, E., Villagómez, A. (2018). Metodología de la investigación. Humberto Ñaupas Paitán.
- Ortiz, U. (2013). Diccionario de metodología de la investigación científica. Limusa.
- Palacios, E., Froilán, N. y Nalda, G. (2020). Relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en una institución educativa del Distrito Santa Anita, Perú, Año 2017. Revista Científica y Tecnológica UPSE, 7(1).
<https://doi.org/10.26423/rctu.v7i1.502>
- Pérez A., Iglesias A., Meléndez L. & Berrocal V. (2020) Competencia digital docente para la reducción de la brecha digital: Estudio comparativo de España y Costa Rica
<https://raco.cat/index.php/Tripodos/article/view/369937/463664>
- Pinto-Santos, R., Cortés-Peña, O. y Santos-Pinto, Y. (2022). análisis perceptual de la identidad profesional docente en estudiantes de educación infantil. (Spanish). Profesorado: Revista de Curriculum y Formacion Del Profesorado, 26(1), 23–40. <https://doi.org/10.30827/profesorado.v26i1.9670>
- Puerta , C., López, N., Urrea, D. y Vélez, R. (2020). Aproximaciones de la educación en la virtualidad como pedagogía de la comunicación. (Spanish). Revista Virtual Universidad Católica Del Norte, 61, 233–250.
<https://doi.org/10.35575/rvucn.n61a14>
- Qahtan M., Ali, S. y Mohammed, B. (2021). The role of knowledge management strategies in improving the quality of educational service – University of Anbar as a model. Materials Today: Proceedings.
<https://doi.org/10.1016/j.matpr.2021.04.525>
- Rezende, É., Pereira da Silva, D., Prata, C. y Zortéa, V. (2021). La Evolución De La Adopción De Tecnología en La Red Estatal De Educación De Espírito Santo Medida a Partir De La Guia Edutec Y Las Principales Debilidades Del Método. Paradigma, 42(Extra 3), 70–89.
<https://doi.org/10.37618/paradigma.1011-2251.2021.p70-89.id1122>

- Rodríguez-García, A., Cabrera, A. y Moreno, A. (2019). Competencia digital docente para la búsqueda, selección, evaluación y almacenamiento de la información. *Revista Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 33(3), 235–250.
- Sánchez , M., Amarante, M., Ruiz, F. y De la Serna, M. (2022). Evaluación de programas online de capacitación docente sobre innovación y competencias digitales durante la Covid-19: #webinarsUNIA. *RIED: Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 25(1), 121–140. <https://doi.org/10.5944/ried.25.1.30763>
- Sánchez, E. F. (2020). *Estadística para tesis y uso del SPSS*. Centrum Legalis.
- Sholikhah, M. y Sutirman, S. (2020). How Technology Acceptance Model (TAM) Factors of Electronic Learning Influence Education Service Quality through Students' Satisfaction. *TEM Journal*, 9(3), 1221–1226. <https://doi.org/10.18421/TEM93-50>
- Sukardi, W. y Fahrurrozi, M. (2022). Evaluation of Educational Service Quality of Vocational High School (VHS) Based on Importance Performance Analysis (IPA) Quadrant. *Eurasian Journal of Educational Research (EJER)*, 97, 27–42. <https://doi.org/10.14689/ejer.2022.97.02>
- Torres, L. (2021). *Las habilidades digitales y el desempeño docente en el área de comunicación de educación secundaria, Huancavelica [tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63106>
- Ubillus, S. y Girón, R. (2020) *Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura, 2021 [tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81014>
- Valverde-López, L. y Ureña-Hernández, M. (2021). Una propuesta de estrategias y recursos didácticos por competencias en respuesta a los estilos de

enseñanza-aprendizaje de la población estudiantil. Revista Electronic@ Educare, 25(3), 1–19. <https://doi.org/10.15359/ree.25-3.7>

Whittaker, O. y Whittaker, J. (1987). Psicología. México DF: Editorial Interamericana, Cuarta edición.

Young-sun, K., Yoon-Ju, A. y Hyuk-jun, C. (2021). Importance and Performance Analysis on Service Quality of Lifelong Education Institutions - focused on Adult Learners. Review of International Geographical Education Online, 11(8), 2061–2068. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.08.186>

Zeithaml, V., Parasuraman, P. y Berry, L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. Free Press.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Competencias digitales docente y calidad de servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022						
AUTOR: Camacho Vasquez, Harold Jesús						
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	VARIABLES			
			Variable 1: Competencias digitales docente			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
¿Cuál es la relación entre competencias digitales docentes y calidad de servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022?	Identificar la relación entre competencias digitales docentes y calidad de servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022.	Existe relación significativa entre competencias digitales docente y calidad de servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022.				
<p>Problemas específicos:</p> <p>PE1: ¿Cuál es la relación entre competencias digitales docentes y fiabilidad del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación entre competencias digitales docentes y capacidad de réplica del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación entre competencias digitales docentes y seguridad del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022?</p> <p>PE4: ¿Cuál es la relación entre competencias digitales docentes y empatía del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1: Identificar la relación que existe entre competencias digitales docentes y fiabilidad del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022.</p> <p>OE2: Describir la relación que existe entre competencias digitales docentes y capacidad de réplica del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022.</p> <p>OE3: Caracterizar la relación que existe entre competencias digitales docentes y seguridad del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022.</p> <p>OE4: Describir la relación que existe entre competencias digitales docentes y empatía del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022.</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>HE1: Las competencias digitales docente se relaciona significativamente con fiabilidad del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022.</p> <p>HE2: Las competencias digitales docente se relaciona significativamente con capacidad de réplica del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022.</p> <p>HE3: Las competencias digitales docente se relaciona significativamente con la seguridad del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022.</p> <p>HE4: Las competencias digitales docente se relaciona significativamente con la empatía del servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022.</p>	<p>D1: Información y alfabetización informacional</p> <p>D2: Comunicación y colaboración</p> <p>D3: Creación de contenidos digitales</p> <p>D4: Seguridad</p> <p>D5: Resolución de problemas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Exploración, búsqueda y selección de información. ✓ Evaluación de información, datos y contenido digital. ✓ Recuperación y almacenamiento de información, datos y contenido digital. ✓ Interacción a través de tecnología digital. ✓ Distribución de información y contenido digital. ✓ Colaboración a través de canales digitales. ✓ Desarrollo de contenido digital. ✓ Incorporación y realización de contenido digital. ✓ Programación de contenido digital ✓ Resguardo de datos personales e identidad digital. ✓ Resguardo de dispositivos. ✓ Resguardo del entorno. ✓ Solución de problemas técnicos ✓ Optimización y uso de la tecnología digital de forma creativa ✓ Reconocimiento de necesidades y respuestas tecnológicas 	<p>1,2, 3,4</p> <p>5,6,7,8,9</p> <p>10,11,12</p> <p>13,14, 15</p> <p>16,17,18,1,9</p>	<p>1.Nunca</p> <p>2.Pocas Veces</p> <p>3.Algunas veces</p> <p>4.Muchas veces</p> <p>5.Siempre</p>

				Variable 2: Calidad de servicio educativo			
				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
				D1: Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información sobre los servicios educativos ✓ Resolución de problemas ✓ Cumplimiento del servicio educativo 	1,2,3,4,5	1. Nunca 2. Pocas Veces 3. Algunas veces 4. Muchas veces 5. Siempre
				D2: Capacidad de réplica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención rápida e inmediata ✓ Rápida comunicación ✓ Disposición de ayuda inmediata 	6,7,8	
				D3: Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Confianza del servicio educativo ✓ Sentimiento de seguridad del servicio ✓ Conocimiento del servicio educativo 	9,10,11,12	
				D4: Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de interrelacionarse con los miembros de la comunidad educativa ✓ Atención personalizada a los miembros de la comunidad educativa. ✓ Preocupación y comprensión de las necesidades estudiantiles. 	13,14,15,16,17	
Tipo y diseño de investigación (sustentado)		Población y muestra (sustentado)		Técnicas e instrumentos		Estadística	
Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional Enfoque: Cuantitativo Método: Hipotético-deductivo Diseño: No experimental		Población: 55 padres de familia de un colegio de secundaria de San Martín de Porres de los grados de 3ero, 4to y 5to de secundaria. Muestra: 55 padres de familia de un colegio de secundaria de San Martín de Porres de los grados de 3ero, 4to y 5to de secundaria. Muestreo: Censal		Variable 1: Competencias digitales docente Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Variable 2: Calidad de servicio educativo Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario		Correlacional: La correlación es un tipo de agrupación entre dos variables, especialmente evalúa las tendencias cuando hay aumento o reducción en los datos.	

ANEXO 2: Matriz de la operacionalización de las variables

Matriz de la operacionalización de competencias digitales docente

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Información y alfabetización informacional	• Exploración, búsqueda y selección de información	1,2, 3,4		
	• Evaluación de información, datos y contenido digital			
	• Recuperación y almacenamiento de información, datos y contenido digital			
Comunicación y colaboración	• Interacción a través de tecnología digital	5,6,7,8,9	1.Nunca	Alto
	• Distribución de información y contenido digital			
	• Colaboración a través de canales digitales			
Creación de contenidos digitales.	• Desarrollo de contenido digital	10,11,12	2.Pocas Veces	Moderado
	• Incorporación y realización de contenido digital			
	• Programación de contenido digital			
Seguridad	• Resguardo de datos personales e identidad Digital	13,14, 15	3.Algunas veces	Bajo
	• Resguardo de dispositivos			
	• Resguardo del entorno			
Resolución de problemas	• Solución de problemas técnicos	16,17,18,19	4.Muchas veces	(91 – 147)
	• Optimización y uso de la tecnología digital de forma creativa			
	• Reconocimiento de necesidades y respuestas tecnológicas			
			5.Siempre	(34-90)

Matriz de la operacionalización de calidad de servicio educativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre los servicios educativos • Resolución de problemas 	1,2,3,4,5	1. Nunca	Alto
	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del servicio educativo 			
Capacidad de réplica	<ul style="list-style-type: none"> • Atención rápida e inmediata • Rápida comunicación 	6,7,8	2. Pocas Veces	(148- 170)
	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición de ayuda inmediata • Confianza del servicio educativo 		3. Algunas veces	(91 – 147)
	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimiento de seguridad del servicio 		9,10,11,12	4. Muchas veces
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del servicio educativo • Capacidad de interrelacionarse con los miembros de la comunidad educativa 	5. Siempre		(34-90)
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada a los miembros de la comunidad educativa. 	13,14,15,16, 17		
	<ul style="list-style-type: none"> • Preocupación y comprensión de las necesidades estudiantiles. 			

ANEXO 3: Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE 1: Competencias digitales docente

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación que lleva como título “ Competencias digitales docente y calidad de servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022”.

Indicaciones. Estimado padre de familia, el cuestionario que se le proporciona es anónimo y sus respuestas son confidenciales, así que le agradeceremos de antemano su participación y su sinceridad al responder cada una de ellas. Es por ello que se ha tenido en cuenta las siguientes escalas de valoración, las cuales serán marcadas con un aspa (x), la alternativa que Ud. crea conveniente.

1	2	3	4	5
Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Muchas veces	Siempre

Nº	Dimensiones/ ítems	Puntaje				
		1	2	3	4	5
	D1: Información y alfabetización y selección de información					
1	Los docentes buscan y seleccionan materiales digitales en diversos formatos como: Word, power point, Excel, pdf, entre otros, que son presentados en clase.					
2	Los educadores emplean distintas plataformas digitales para realizar sus clases online. (Claroline, Moodle, Educaplay, Edmodo...).					
3	Los docentes enseñan a sus alumnos a gestionar el conocimiento digital que se encuentran en la web.					
4	Los maestros utilizan diferentes páginas webs y blogs educativos en sus clases virtuales.					
	D2: Comunicación y colaboración					
5.	Los maestros interactúan con sus estudiantes usando diversos canales digitales (watsapp, plataformas digitales, meet ,correo institucional, entre otros).					
6.	Los maestros comparten sus comunicados, materiales didácticos, clases grabadas, separatas ,power points, pdfs... Usando diferentes canales digitales.					
7	Los docentes complementan sus clases virtuales con actividades: como juegos virtuales, ejercicios en línea, videos y audios que son desarrollados en equipos de trabajo.					

8	Los docentes realizan trabajos colaborativos con sus estudiantes durante sus clases en línea.					
9	Los educadores informan y comparten el avance académico de los estudiantes mediante la plataforma digital usada en la institución educativa.					
	D3: Creación de contenidos digitales	1	2	3	4	5
10	Los docentes crean su propio canal de you tube, blog personal, página web que son incorporadas como herramientas educativas en sus clases virtuales.					
11	Los educadores diseñan su propio material digital usando diversas plataformas educativas (Educaplay, Quizzes, Kahoot, Canvass, etc)					
12	Los docentes enseñan a los alumnos a diseñar y programar sus propias redes y plataformas digitales.					
	D4: Seguridad	1	2	3	4	5
13.	Los docentes no comparten información personal de los estudiantes por ningún medio digital que la institución educativa tenga.					
14.	Los maestros motivan a los estudiantes a no compartir sus datos personales en ningún canal digital para no exponerse a cualquier tipo de riesgo.					
15.	Los maestros explican a sus educandos sobre la importancia del resguardo de la información en los servidores digitales como la nube.					
	D5: Resolución de problemas	1	2	3	4	5
16.	Los educadores pueden resolver problemas técnicos, sin apoyo externo, que se presentan cuando se imparten las clases virtuales.					
17.	Los docentes utilizan de manera didáctica y creativa las diversas plataformas digitales.					
18.	Los educadores identifican cuando los estudiantes tienen inconvenientes con algunas plataformas digitales; mediante preguntas específicas o demostración.					
19.	Los docentes resuelven algunos inconvenientes técnicos que se presentan en el dictado de las clases virtuales en un tiempo prudente.					

GRACIAS POR PARTICIPAR.

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE 2: Calidad de servicio educativo

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación que lleva como título “ Competencias digitales docente y calidad de servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022”.

Indicaciones. Estimado padre de familia, el cuestionario que se le proporciona es anónimo y sus respuestas son confidenciales, así que le agradeceremos de antemano su participación y su sinceridad al responder cada una de ellas. Es por ello que se ha tenido en cuenta las siguientes escalas de valoración, las cuales serán marcadas con un aspa (**x**), la alternativa que Ud. Crea conveniente.

1	2	3	4	5
Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Muchas veces	Siempre

Nº	Dimensiones/ ítems	Puntaje				
		1	2	3	4	5
D1: Fiabilidad						
1.	Los encargados de las diferentes áreas del colegio informan y comunican sobre los diversos servicios educativos que brinda la Institución Educativa.					
2.	Los profesores están dispuestos a solucionar problemas estudiantiles cuando se les pide y si no está dentro de sus posibilidades, los derivan a las áreas correspondientes.					
3.	Siento que la institución educativa viene cumpliendo con todo lo ofrecido al inicio del año académico.					
4.	La Institución Educativa se esmera por cumplir todos mis requerimientos y exigencias educativas.					
5.	El interés mostrado para la resolución de diversos problemas me hace pensar en tomar sus servicios con confianza el próximo año o recomendarlo a mis amistades.					
D2: Capacidad de réplica		1	2	3	4	5
6.	La atención que recibo ante una inquietud o sugerencia es clara, precisa y oportuna.					
7.	La respuesta que solicito ante la petición de un pedido se da en un breve plazo.					
8.	Los docentes y directivos están dispuestos a ofrecer su ayuda de manera rápida y amable.					

D3: Seguridad		1	2	3	4	5
9.	Confío en que los estudiantes están recibiendo un excelente servicio educativo.					
10.	El comportamiento de los miembros de esta comunidad educativa me genera confianza.					
11.	Confío que los profesores están preparados para actuar de la mejor manera ante cualquier eventualidad que exponga la seguridad de los estudiantes.					
12.	La seguridad que brinda el colegio respecto a sus instalaciones me ha convertido en un cliente leal.					
D4: Empatía		1	2	3	4	5
13.	Los integrantes de esta comunidad educativa me tratan con amabilidad, respeto y paciencia.					
14.	Los miembros de la comunidad educativa me brindan una atención personalizada.					
15.	Percibo que los miembros de esta comunidad educativa se preocupan por mejorar la calidad educativa constantemente.					
16.	Los educadores atienden las necesidades específicas de cada estudiante.					
17.	Los horarios de atención de padres de familia son convenientes y se ajustan a sus necesidades.					

GRACIAS POR PARTICIPAR.

ANEXO 4: Validación de instrumentos por experto

Validación del experto 1:

Instrumento para evaluar las competencias digitales docente

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Mariella Pilar Brizuela López DNI: 09640297

Especialidad del validador: Educación

13 de mayo del 2022

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Instrumento para evaluar la calidad de servicio educativo

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Mariella Pilar Brizuela López DNI: 09640297

Especialidad del validador: Educación

13 de mayo del 2022

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES		
GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BRIZUELA LOPEZ, MARIELLA PILAR DNI 09640297	LICENCIADA EN EDUCACION SECUNDARIA LENGUA Y LITERATURA Fecha de diploma: 18/11/1994 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
BRIZUELA LOPEZ, MARIELLA PILAR DNI 09640297	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 26/02/1993 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
BRIZUELA LOPEZ, MARIELLA PILAR DNI 09640297	MAESTRO EN GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 24/01/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
BRIZUELA LOPEZ, MARIELLA PILAR DNI 09640297	DOCTOR EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 19/04/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/08/2011 Fecha egreso: 03/01/2013	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Validación del experto 2:

Instrumento para evaluar las competencias digitales docente

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jorge Luis Becerra Quintero

DNI: 10811639

Especialidad del validador: Administración de la Educación

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

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

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

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

13 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

Instrumento para evaluar la calidad de servicio educativo

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jorge Luis Becerra Quintero

DNI: 10811639

Especialidad del validador: Administración de la Educación

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

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

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

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

13 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BECERRA QUINTERO, JORGE LUIS DNI 10811639	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Fecha de diploma: 04/06/82 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE LIMA PERU
BECERRA QUINTERO, JORGE LUIS DNI 10811639	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Fecha de diploma: 19/02/92 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD DE LIMA PERU
BECERRA QUINTERO, JORGE LUIS DNI 10811639	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 27/04/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 28/03/1994 Fecha egreso: 25/07/2003	UNIVERSIDAD DE LIMA PERU

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Validación del experto 3:

Instrumento para evaluar las competencias digitales docente

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Robladillo Bravo Liz Maribel **DNI: 09217078**

Especialidad del validador: **Temática**

13 de mayo de 2022

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Instrumento para evaluar la calidad de servicio educativo

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Robladillo Bravo Liz Maribel **DNI: 09217078**

Especialidad del validador: **Temática**

13 de mayo de 2022

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ROBLADILLO BRAVO, LIZ MARIBEL DNI 09217078	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA MATEMATICA Y FISICA Fecha de diploma: 26/02/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
ROBLADILLO BRAVO, LIZ MARIBEL DNI 09217078	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 25/07/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
ROBLADILLO BRAVO, LIZ MARIBEL DNI 09217078	LICENCIADA EN EDUCACION SECUNDARIA MATEMATICA Y FISICA Fecha de diploma: 26/02/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
ROBLADILLO BRAVO, LIZ MARIBEL DNI 09217078	MAESTRA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 17/09/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORAN RAMOS LUIS DANIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Competencias digitales docente y calidad de servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022.", cuyo autor es CAMACHO VASQUEZ HAROLD JESUS, 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, 07 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORAN RAMOS LUIS DANIEL DNI: 40623464 ORCID 0000-0002-8244-5390	Firmado digitalmente por: MORAMOSL el 07-08- 2022 08:53:18

Código documento Trilce: TRI - 0398310