



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Recursos tecnológicos y servicio educativo en docentes de las
instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022**

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

AUTORA:

Buenapico Cumapa, Francisca (orcid.org/0000 – 0002 – 3165 – 8783)

ASESOR:

Dr. Palacios Sánchez, José Manuel (orcid.org/0000 – 0002 – 1267 – 5203)

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 mis padres, Miguel y Lucinda, por el apoyo que siempre me dieron y que me enseñaron a perseverar para cumplir mis metas.

A mis hijos, Glendys, Alessandra y Adriano, que son mi motivo para seguir superándome cada día.

Agradecimiento

Al Dr. José Manuel Palacios Sánchez, por sus sabios consejos, por su paciencia y tiempo para enseñarnos, animándonos siempre a continuar a pesar de las dificultades.

A los docentes del distrito de Yurua, por el apoyo incondicional que me dieron para la aplicación de mi instrumento de investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos Éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1.	Docentes según cargo del distrito de Yurua	19
Tabla 2.	Confiabilidad de los instrumentos de medición	21
Tabla 3.	Niveles de los recursos tecnológicos	24
Tabla 4.	Niveles de las dimensiones de los recursos tecnológicos	25
Tabla 5.	Niveles de servicio educativo	25
Tabla 6.	Niveles de las dimensiones de servicio educativo	26
Tabla 7.	Niveles de los recursos tecnológicos y servicio educativo	27
Tabla 8.	Niveles de la dimensión cognitiva y servicio educativo	28
Tabla 9.	Niveles de la dimensión procedimental y servicio educativo	29
Tabla 10.	Niveles de la dimensión actitudinal y servicio educativo	30
Tabla 11.	Análisis de recursos tecnológicos y servicio educativo	31
Tabla 12.	Análisis de la dimensión cognitiva y servicio educativo	32
Tabla 13.	Análisis de la dimensión procedimental y servicio educativo	33
Tabla 14.	Análisis de la dimensión actitudinal y servicio educativo	34

Resumen

El presente trabajo lleva como título recursos tecnológicos y servicio educativo en instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022. El objetivo general fue establecer la relación que existe entre los recursos tecnológicos y servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel correlacional transversal y con un diseño no experimental, el método fue hipotético-deductivo. La población estuvo constituida por 60 docentes, de la cual se seleccionó una muestra de 47 utilizando la técnica de muestreo no probabilístico. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Para medir los niveles y rangos se utilizó la escala de Likert, en ambas variables.

Los resultados evidenciaron que existe relación significativa de los recursos tecnológicos sobre el servicio educativo ($0,550$; $p=0,000<0,05$). Se concluye que los recursos tecnológicos, con sus dimensiones cognitiva, procedimental y actitudinal, en las instituciones educativas, facilitan la labor pedagógica, lo que permite mejorar el servicio educativo para el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Palabras clave: *Recursos tecnológicos, Competencias digitales, Servicio educativo.*

Abstract

This work is entitled technological resources and educational service in educational institutions of Yurua, Ucayali, 2022. The general objective was to establish the relationship that exists between technological resources and educational service in teachers of the educational institutions of Yurua, Ucayali, 2022.

The research was quantitative, applied type, cross-sectional correlational level and with a non-experimental design, the method was hypothetical-deductive. The population consisted of 60 teachers, from which a sample of 47 was selected using the non-probability sampling technique. For data collection, the survey technique was used and the questionnaire as an instrument. To measure the levels and ranges, the Likert scale was used, in both variables.

The results showed that there is a significant relationship between technological resources and the educational service (0.550 ; $p=0.000<0.05$). It is concluded that technological resources, with their cognitive, procedural and attitudinal dimensions, in educational institutions, facilitate pedagogical work, which allows improving the educational service for the fulfillment of institutional goals and objectives.

Keywords: *Technological resources, Digital competences, Educational service.*

I. INTRODUCCIÓN

Los recursos tecnológicos, en la actualidad son una parte fundamental en el desarrollo de la educación, más ahora en estos tiempos de pandemia a nivel mundial, fue el aspecto clave para continuar con la atención a estudiantes y padres de familia casi en todas las instituciones educativas. Los recursos tecnológicos tienden a ser tangibles e intangibles o transversales, los que nos permiten desarrollar múltiples tareas de manera rápida, sencilla y novedosa, Cacheiro (2016), por estas características su uso es óptimo en las instituciones educativas para brindar el servicio educativo, que a su vez, tiene diferentes áreas de atención, el aprendizaje, es el servicio principal y los complementarios son la atención de la biblioteca, recreación y deporte, atención a los padres de familia y a la comunidad, Carrión (2014). Dependiendo de la institución educativa y el lugar donde se encuentre, estos servicios pueden ser más amplios.

Los avances científicos y tecnológicos, permitieron el desarrollo del conocimiento en los diferentes campos del saber, llámese medicina, comunicación, industria, arte, deportes, etc., y porque no mencionar también al campo educativo. A nivel mundial encontramos países muy desarrollados con la tecnología de punta que sobresalen en el campo de la educación, lo que se evidencia con escuelas con buena infraestructura, aulas bien implementadas con internet de banda ancha, pizarras interactivas, bibliotecas virtuales, etc.; pero, existen otros países en donde se realizan todos los esfuerzos necesarios para estar a la par con los avances tecnológicos. A nivel internacional se realizaron investigaciones acerca de los recursos tecnológicos y servicio educativo. En Ecuador, el estudio realizado por Castro (2019), Recursos tecnológicos en el aprendizaje significativo en estudios sociales. Siendo el objetivo, determinar la relación de los recursos tecnológicos en el aprendizaje significativo.

Nuestro país, se encuentra en un proceso de desarrollo y adaptación de la tecnología, como somos un país diverso, hay regiones que destacan en el campo educativo, se evidencia en el porcentaje de estudiantes que ingresan a las universidades, en el resultado de las evaluaciones aplicadas por el MINEDU, entre otros; pero existen regiones en donde la tecnología aún no se hace notar, ya que

muchas de ellas, a partir de la emergencia sanitaria a nivel mundial que nos tocó vivir, recién se están implementando con el servicio de internet. A nivel nacional, se realizaron estudios a cerca de recursos tecnológicos, podemos mencionar a Ticona (2017), Incidencia de los recursos tecnológicos y el desempeño laboral de los docentes, el objetivo, determinar la incidencia de los recursos tecnológicos en el trabajo de los docentes. Este trabajo será de utilidad, al momento de comprobar nuestras hipótesis planteadas, el cual dará soporte a nuestra investigación. Sobre servicio educativo esta la investigación realizada por Herrera (2019), el objetivo es determinar la relación que existe entre la calidad educativa y el servicio educativo. Pues como vemos, en toda institución educativa, es primordial saber qué tipo de servicio educativo se está brindando, por ello se realizan estas investigaciones, siendo el caso nuestro una evidencia más.

Si bien es cierto que en la región Ucayali, existen instituciones educativas implementadas con recursos tecnológicos modernos, con internet de banda ancha, infraestructura adecuada, aulas implementadas, biblioteca, patios, áreas específicas para realizar actividades deportivas, entre otros, no sucede lo mismo en las escuelas de zona rural; es el caso nuestro, el distrito de Yurua, se encuentra ubicada en la frontera de Perú - Brasil, zona rural, de difícil acceso, a través de vía aérea; la mayoría de instituciones educativas tienen infraestructura inadecuada, no cuentan con servicio de internet, la energía eléctrica solo es de tres horas por las noches, pocos o casi nada de recursos tecnológicos, materiales educativos obsoletos; a todo estos problemas ya existentes, sumamos una más, los docentes tienen dificultades en el manejo de un celular, de una tableta, de una laptop; hecho que se refleja al observar la documentación que presentan y dificultades para usar una plataforma virtual cuando tienen que entrar a una reunión, subir un documento o elaborarlo. Frente a esta realidad, se formula la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre los recursos tecnológicos y servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022?, de manera específica, ¿Qué relación existe entre la dimensión cognitiva de los recursos tecnológicos y servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022?, ¿Qué relación existe entre la dimensión procedimental de los recursos tecnológicos y servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali,

2022?, ¿Qué relación existe entre la dimensión actitudinal de los recursos tecnológicos y servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022?

Se realizó la presente investigación, para describir cual es la relación de los recursos tecnológicos y servicio educativo, utilizando diferentes referencias bibliográficas, que definen los conceptos de recursos tecnológicos y servicio educativo. En la parte metodológica aplicamos la encuesta y el cuestionario, para recoger la información, analizarlas, procesarlas y ser consolidados según su validez y confiabilidad. En la práctica, los resultados obtenidos nos permitieron determinar las hipótesis planteadas, así mismo llegar a las conclusiones y dar las recomendaciones sobre el estudio realizado.

El objetivo general fue establecer la relación que existe entre los recursos tecnológicos y servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022 y los objetivos específicos determinar la relación de la dimensión cognitiva de los recursos tecnológicos y servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022, Determinar la relación de la dimensión procedimental de los recursos tecnológicos y servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022, Determinar la relación de la dimensión actitudinal de los recursos tecnológicos y servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022.

De la misma manera la hipótesis general fue: Los recursos tecnológicos y servicio educativo se relacionan significativamente en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022. Y de manera específica, la dimensión cognitiva de los recursos tecnológicos y servicio educativo, se relaciona significativamente en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022, la dimensión procedimental de los recursos tecnológicos y servicio educativo se relaciona significativamente en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022. la dimensión actitudinal de los recursos tecnológicos y servicio educativo, se relaciona significativamente en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, encontramos a Núñez (2020), con su investigación basado en el uso de recursos tecnológicos y su incidencia en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Siendo el objetivo, determinar la incidencia que tienen los recursos tecnológicos en el proceso de enseñanza aprendizaje, con un enfoque cuantitativo y una muestra de veintidós docentes, conclusión, si hay una incidencia, siendo los resultados de correlación Rho, 0,504, Sig., 0,012, y R: 20. La investigación obtuvo resultados positivos, demostrando que los recursos tecnológicos inciden en el proceso de enseñanza y aprendizaje, por lo que los docentes deben elaborar su planificación curricular considerando el uso de los mismos, para que las experiencias de aprendizaje sean significativas. Como vemos, no solo es preocupación a nivel nacional, realizar estudios sobre los recursos tecnológicos y su relación que tiene en la educación, también sucede en otros países de Latinoamérica. En muchos de los casos, el docente no utiliza los recursos tecnológicos que hay en la institución educativa, porque no sabe el manejo, lo ven muy complicado; hay otros, que tienen conocimiento sobre el uso de los mismos, pero no lo hacen parte de su actividad pedagógica, por considerarlos de poca importancia, o no están acostumbrado a ello, perdiendo de esta manera la oportunidad de hacer de su labor pedagógica una experiencia significativa para los estudiantes.

Expósito y Marsollier (2020), una investigación realizada en Argentina, objetivo de la investigación: explorar las estrategias utilizadas por los docentes durante el cierre de las escuelas por la pandemia, de diseño cuantitativo, tipo descriptivo correlacional, como muestra 777 individuos. Resultado: se evidenció las desigualdades entre el uso de tecnologías y recursos pedagógicos digitales. Aquí, se demuestra que los docentes no dominan las estrategias necesarias para incluir los recursos pedagógicos en el quehacer educativo, pues no están acostumbrados a utilizar la tecnología, se les dificulta, por ello siguen con lo tradicional; también existen otros factores por qué los docentes no los incluyen, ya sea porque las instituciones educativas donde laboran se encuentran ubicadas en zona rural, muy alejadas de la ciudad y no cuentan con los servicios de energía eléctrica ni conectividad, con infraestructura inadecuada; a todo ello, se puede sumar, que

existen muchos docentes (mayores de edad) que son reacios al cambio. La presente investigación nos ayudará a establecer si las competencias digitales de los docentes son un factor importante para brindar el servicio educativo, ya que se encuentran frente a muchas dificultades y limitaciones, siendo uno de ellos el acceso a internet y en la mayoría de los casos las escuelas, no tienen recursos tecnológicos disponibles, o si los hay, son insuficientes o ya están obsoletos.

García (2020), utilización de los recursos tecnológicos y su influencia en el proceso de enseñanza docente. El objetivo, determinar la influencia de los recursos tecnológicos en el proceso de enseñanza, es una investigación cuantitativa, de diseño no experimental de nivel correlacional, la muestra de 27 docentes, quienes respondieron el cuestionario. Conclusión: existe una influencia significativa entre los recursos tecnológicos y la enseñanza docente. Para que el docente haga uso de los recursos tecnológicos en su práctica cotidiana debe manejar ciertas habilidades y destrezas que le permitan buscar información utilizando el internet, y ser el mediador entre los estudiantes y su proceso de aprendizaje, esto implica haber desarrollado la competencia digital, tener conocimientos sobre las redes sociales, las plataformas educativas y sus herramientas, los buscadores y de cómo estos nuevos recursos pueden mejorar las experiencias de aprendizaje, haciéndolas más interesantes y llamativas, donde el estudiante interactúe con sus pares, se vea motivado e interesado en aprender, todo esto, en aras de mejorar el servicio educativo.

Friend (2020), relación entre el uso de recursos tecnológicos y procesos de enseñanza. Su objetivo, determinar la relación de los recursos tecnológicos y el proceso de enseñanza aprendizaje, investigación no experimental, transversal, correlacional, de enfoque cuantitativo, con una muestra de 55 sujetos, a quienes se aplicó el cuestionario. Se evidencia una relación significativa entre las dos variables de 0, 680. Como lo dijimos anteriormente, se debe promover el desarrollo de las competencias digitales del futuro docente desde su formación inicial, las cuales tienen que estar insertadas en el currículo, que tenga el dominio de los mismos, cosa que cuando tenga que salir a laborar, ya no sea algo nuevo para él. El futuro docente debe experimentar los beneficios que tienen, cuáles son las ventajas y desventajas de utilizarlo en las aulas, para de esta manera poder insertarlas en las

actividades pedagógicas que realizará con los estudiantes, utilizando las herramientas que tenga a su disposición en su centro de trabajo, con la participación activa de los estudiantes, siendo el guía o mediador en el desarrollo de las experiencias de aprendizaje.

Mancinas et al (2020), disponibilidad tecnológica y uso de tecnologías, el objetivo: identificar el nivel de disponibilidad tecnológica en las instituciones de educación y la relación con el uso de las TIC por parte de los docentes, investigación cuantitativa no experimental transaccional correlacional, con una muestra de 360 individuos a quienes se aplicaron un cuestionario, conclusión: hay una relación significativa entre la disponibilidad tecnológica escolar y el uso de las TIC. Existen instituciones educativas implementadas con aulas de innovación pedagógica, y son pocos los docentes que lo utilizan, y si lo hacen, dejan toda la responsabilidad al encargado de dicha aula, desconociendo el rol que tiene en este proceso. Los docentes, permanentemente estamos siendo evaluados por parte de los estudiantes, por lo que debemos estar preparados en todos los sentidos, más aún conocer los nuevos inventos científicos y de cómo nos facilitan el trabajo. Sobre el uso de los recursos tecnológicos, ellos nos llevan ventaja por ser nativos digitales, en varias oportunidades, son los estudiantes que nos enseñan a manipularlos, a instalar un aplicativo y navegar utilizando las redes sociales, con tanta facilidad, siendo para nosotros un poco complicado. Tenemos que aprovechar las habilidades que tienen los estudiantes en el manejo de la tecnología, en la facilidad del uso de las redes sociales y un sinnúmero de aplicaciones que conocen, para encaminarlos o guiarlos en su aprendizaje de manera responsable.

En el ámbito nacional encontramos la investigación de Ticona (2018), cuyo objetivo es: establecer la incidencia de recursos tecnológicos en el desempeño docente, investigación no experimental, descriptivo, transversal – correlacional, siendo la muestra veintiséis docentes, se concluye que hay una incidencia positiva altamente significativa entre los recursos tecnológicos y el aprendizaje significativo. Los recursos tecnológicos son de gran apoyo en el trabajo docente, nos ayudan a planificar experiencias de aprendizajes más entretenidas, divertidas interesantes y novedosas para el estudiante, en la cual debemos poner en juego las habilidades y destrezas de los mismos en el desarrollo de las tareas asignadas, bajo nuestra

supervisión o guía, monitoreando constantemente el proceso. Es necesario que los estudiantes conozcan las plataformas educativas, las herramientas que estas poseen, y que día a día sigan explorando los contenidos y en qué medida lo pueden usar para elaborar las tareas asignadas. Esta investigación apoyará nuestro estudio sobre los recursos tecnológicos, para afirmar o descartar si existe o no relación entre los recursos tecnológicos y el servicio educativo que ofrecen las escuelas de nuestro distrito.

López (2018), siendo el objetivo de su investigación, determinar la influencia de las TIC en la gestión técnico pedagógica de la institución educativa, con enfoque cuantitativo, tipo correlacional y de diseño no experimental. Con 30 individuos de muestra. Con un resultado de correlación $r = 0,8910$. Se concluye que un uso adecuado de las TIC o los recursos tecnológicos influye significativamente en la gestión de la institución educativa. Con la crisis sanitaria a nivel mundial, los docentes tuvieron que adaptarse a la nueva forma de enseñar, autoeducarse en el uso y manejo de los recursos tecnológicos y las plataformas virtuales para poder cumplir con su labor como docente, siendo un reto para cada uno de ellos. De la misma manera, podemos referirnos a la parte administrativa y jerárquica, en la que tuvieron que adaptarse a la nueva forma de atención a la comunidad educativa, desde el proceso de la matrícula de los estudiantes de forma virtual, hasta la realización del trabajo colegiado con los docentes utilizando diversas plataformas. Esta investigación permitirá establecer la relación que tienen los recursos tecnológicos o las TIC en las actividades de las instituciones educativas del distrito ya que abarca la gestión pedagógica, administrativa y la gestión del proceso de enseñanza aprendizaje que están relacionadas con el servicio educativo.

Churruca (2020), el objetivo del estudio: determinar si el uso de las TIC, comunicación organizacional influye en la gestión de los directivos, investigación cuantitativa, tipo básica, de nivel descriptivo explicativo causal de diseño no experimental y correlacional, la muestra 110 directivos, a quienes se les aplico un cuestionario, conclusión: el uso de las TIC, comunicación organizacional tiene una influencia de 14,5% sobre la gestión de los directivos. El directivo, como líder educativo también debe tener desarrollada las competencias digitales, tener conocimiento sobre el uso y manejo de los recursos tecnológicos, conocimiento

sobre plataformas educativas y buscadores, entre otros, además de conocer con que recursos cuenta la institución educativa, con la finalidad de liderar y guiar el trabajo administrativo en la elaboración de los documentos de gestión, crear una página institucional, que permita la interacción de toda la comunidad educativa, en donde puedan obtener información de los servicios que brinda la institución educativa, de fácil manejo y entendimiento, también para guiar el trabajo pedagógico con los docentes en la organización, planificación, ejecución y evaluación de los documentos netamente pedagógicos con la participación de los mismos, con la inclusión de los recursos tecnológicos, que van a permitir brindar un servicio educativo optimo.

Estrada y Mamani (2021), el objetivo: determinar las variables sociodemográficas asociadas a las competencias digitales de los docentes, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo correlacional, la muestra 202 maestros a quienes se les aplico un cuestionario, siendo el resultado que el 52% de docentes desarrollaron parcialmente la competencia digital, 27,7% muy poco desarrolladas y el 20,3% está desarrollada, conclusión: el Ministerio de educación debe fortalecer la competencia digital de los docentes para que puedan desenvolverse en el mundo digital y utilizar las nuevas tecnologías en el aula. En años anteriores, las direcciones regionales de educación, las unidades de gestión educativa local y hasta los gobiernos regionales, organizaban capacitaciones dirigidas a los docentes, en varias áreas, en la actualidad, casi ya no se dan; por otra parte, el ministerio de educación, ha creado el portal de Perueduca, en donde los docentes pueden acceder a diversos cursos y actualizarse permanentemente. El desarrollo de las competencias digitales en los docentes, ahora es de vital importancia, porque no podemos ser docentes del siglo XVIII, enseñando a estudiantes del siglo XXI, esto nos conlleva a tomar conciencia y buscar nuestra auto formación en el uso de la tecnología.

Chávez (2021), el objetivo fue: influencia entre la gestión de competencia digital y el marco del buen desempeño docente, método hipotético – deductivo, de diseño no experimental, correlacional causal, teniendo de muestra 81 docentes, donde se aplicó el cuestionario. Conclusión: existe influencia de la gestión de competencias digitales en el marco del buen desempeño docente. El docente debe

tener los cuatro dominios del marco del buen desempeño docente, lo ayudara a conocer a sus estudiantes, saber cuáles son sus características, que necesidades e intereses tienen, luego de ello debe tener conocimiento y dominio de su área, para que pueda planificar sus experiencias de aprendizaje de acuerdo al ritmo y estilo de aprendizaje de los estudiantes, además de participar activamente en la institución educativa con sus aportes para la mejora del servicio educativo, también es necesario su desarrollo profesional, actualizándose permanentemente, todo ello le permitirá evaluar constantemente el trabajo que realiza en las aulas, si las estrategias que utiliza, está llegando a los estudiantes, si los estudiantes se involucran en las actividades, si está cumpliendo con los objetivos institucionales, si logra desarrollar las competencias en los estudiantes y si las actividades que realiza cumplen con esta función.

Para la comprensión de las variables estudiadas, comenzaremos definiendo a la variable recursos tecnológicos, según Moran et al (2017), los recursos tecnológicos utilizan una forma sistemática para diseñar, conducir y lógicamente realizar la evaluación del proceso total de la enseñanza, utilizando diversos recursos que potencien la tarea de enseñar. Hay dos tipos de recursos tecnológicos: 1) medios visuales y audiovisuales móviles, en donde podemos encontrar videos de corte educativo, programas educativos y la internet, y 2) medios visuales estáticos, aquí tenemos al retroproyector, pizarra digital, video proyector, etc. La forma de enseñar también fue evolucionando, pues no es lo mismo haber realizado el proceso de enseñar hace unos diez años atrás con lo que hoy estamos realizando. Varela-Ordorica y Valenzuela-González (2020), uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) debe ser promovida por todos los docentes dentro y fuera de las aulas, en el presente año, el ministerio de educación, doto a las instituciones educativas con unas tabletas, en la cual ya venía incorporado el gestor de contenido para todas aquellas instituciones educativas que no contaban con conectividad, los docentes de las áreas de matemática, comunicación y ciencia y tecnología, así como el directivo contaban con un acompañante, con la finalidad de promover el uso de las tabletas en la labor pedagógica, para que los estudiantes conozcan que hay otras formas de aprender, utilizando la tecnología y hacer de sus experiencias de aprendizaje algo novedoso, participativo, más entretenidas e interesantes.

Así mismo, Cacheiro et al, (2016), los recursos tecnológicos están conformado por un conjunto de herramientas que generan un nuevo lenguaje por lo que su presencia en las aulas debe ser alentador a la vez que crítica. Los recursos tecnológicos, propiciarán las ideas, los saberes y los valores que orientan y caracterizan un empleo más creativo y adaptado a la educación. El uso de estos recursos desarrolla la competencia digital, el cual conlleva a la dominación de saberes tecnológicos, el uso pertinente de las TIC, y el desarrollo de los mismos, relacionados con los valores de igualdad, adaptación crítica, honestidad, colaboración, entre otros. Perin et al (2021), las competencias digitales que posee el docente, vienen a ser el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que promueven el uso de las nuevas tecnologías en situaciones de enseñanza aprendizaje, en donde tienen que orientar a los estudiantes en la búsqueda y clasificación de la información que puedan obtener al navegar por internet. Además, utilizar las redes sociales con fines educativos. Si bien es cierto que los estudiantes, manejan mejor los recursos tecnológicos, es tarea del docente hacer que este uso sea de provecho en las aulas. Así mismo los estudiantes, deben desarrollar la capacidad de hacer críticas constructivas de la información que encuentren y también del uso que dan a las redes sociales.

Para Abreu (2022), los recursos tecnológicos tienen las siguientes características: 1) incrementan la eficiencia, 2) reducen los costos e incrementan la rentabilidad, y 3) mejoran la calidad de vida de las personas. Estos pueden ser 1) tangibles (hardware), aquellas partes que, si podemos tocar o manipular de acuerdo a nuestras necesidades, como la computadora, la tableta, celular, impresora, proyector, etc., encontrándolos en las instituciones educativas en menor o mayor cantidad, y 2) intangibles, (software), aquellas que no se pueden tocar, pero son de gran utilidad para realizar los trabajos, aquí tenemos a todos los programas de software, aplicativos, páginas web, etc. Que bien utilizadas, harán de la labor pedagógica un aliado más en las aulas. Son estas características las que las hacen interesantes y de vital importancia en las instituciones educativas, ya que permiten a los docentes la elaboración de los documentos de forma más rápida, programar las planificaciones curriculares de manera sencilla, elaborar las evaluaciones, de forma entretenida, sencilla y práctica, asignar tareas utilizando la página web, de manera interactiva, elaborar sesiones de aprendizaje, etc., en el menor tiempo

posible, esto a su vez, permite a los docentes realizar otros trabajos, compartir más tiempo con sus amigos y familiares, seguir estudiando, mejorando su vida personal, familiar y social.

Así mismo, Pereira y Aular (2021), define tres dimensiones de los recursos tecnológicos interactivos: 1) dimensión conceptual, el saber, es decir los conocimientos que podemos tener acerca los recursos tecnológicos, que son, como son, para que nos sirven, cuáles son sus componentes, cuáles son sus alcances, cuales son limitaciones, que ventajas y desventajas poseen y en qué medida pueden ser de utilidad en el desarrollo y mejora de mi trabajo en la institución educativa, como también en el ámbito personal y familiar. 2) dimensión metodológica, el saber hacer, una vez obtenido el conocimiento necesario, ahora hagamos uso de estos recursos, desde cómo manejar una computadora, una laptop, una tableta y un celular, etc. Como buscar información en internet, como realizar una clase utilizando las páginas relacionadas a educación, que aplicativos se adecuan al trabajo que se quiere realizar, utilizar las redes sociales con fines educativos, orientar a los estudiantes para la buscar y clasificar información, etc. Saber el uso de los programas de y 3) dimensión motivacional – actitudinal, el saber ser. Con toda la información disponible, está en cada docente la responsabilidad de hacer uso de estos recursos de manera adecuada, que estos recursos formen parte del trabajo que realiza en la medida que sea necesario y tenga acceso a los mismos.

Por otra parte, Diaz (2020), los recursos tecnológicos han ido evolucionando a través del tiempo y ya no son solamente las computadoras, el avance científico y tecnológico dieron pase a nuevas herramientas tecnológicas, conformando así las tecnologías de la información y la comunicación, en donde ya encontramos a la internet, las redes sociales, buscadores, etc. Que poco a poco fueron incorporándose al contexto educativo, dando inicio a una nueva forma de enseñar y aprender. En este nuevo escenario, el estudiante es el centro del proceso, donde el docente es el guía o mediador del conocimiento, por lo tanto, tiene que mostrar a los estudiantes que existen diferentes formas de aprender. Miranda et al (2020), estas tecnologías, facilitan la labor pedagógica de manera novedosa e innovadora,

por las potencialidades que tiene permitiendo el desarrollo integral del estudiante en sus tres dimensiones: cognitiva, procedimental y actitudinal

Así mismo, Ureña (2016), los recursos tecnológicos han ido transformando las formas de ver y hacer las cosas de manera más rápida y eficiente en diferentes esferas, la educación no es ajena a estos cambios, porque permiten al docente ser el mediador, el guía en todo el proceso; por lo que debe manejar las competencias digitales, tener habilidades para buscar información, la capacidad de sintetizar la información y discernir entre lo que es verídico o falso. Se deberían incluirse en educación bajo tres dimensiones 1) como herramientas para el apoyo y ejercicio de la docencia, es decir, enseñar con las nuevas tecnologías, haciendo de estos un apoyo dentro del aula, permitiendo que el estudiante se desenvuelva en entornos virtuales e interactúe con los mismos, 2) como medida de fomento de un uso eficiente de las mismas, es decir, educar para las TIC, hacer que el estudiante reconozca la importancia de los mismos en su proceso de aprendizaje, haciendo uso de manera responsable de las herramientas digitales, de los aparatos electrónicos y las redes sociales sin perjudicar su tiempo y 3) como objetos de análisis crítico y de conocimiento, es decir en las TIC, a partir de su uso, los estudiantes valoren la información que encuentren, que sepan discernir las mismas, destacando lo bueno y rechazando lo que no sirve o es falso, haciendo críticas constructivas. González-Sanmamed et al (2020), se debe fomentar a nivel individual e institucional, el uso de la tecnología en los procesos de enseñanza aprendizaje, de manera que cada docente pueda aprovechar mejor las posibilidades de aprendizaje que ofrece la sociedad en red. El docente, tiene que hacer parte de su labor pedagógica, el uso de la tecnología, aprovechar al máximo las plataformas educativas que se puede encontrar en la red, también usar las redes sociales con fines educativos y no solo de ocio, involucrando a estudiantes y padres de familia, también a sus propios colegas, o hasta docentes de otras regiones o países, conformando así grupos de estudio para el intercambio de materiales educativos, sugerencias, opiniones, entre otros.

De la misma manera Cacheiro et al (2016), se refiere a que el docente debe tener la habilidad del dominio de manejo de las TIC, así como también la capacidad para buscar, seleccionar, ordenar, evaluar y valorar información de diferentes

fuentes, para ello se menciona tres dimensiones: 1) el saber, se refiere a la parte cognitiva, sobre el uso y aplicación de medios tecnológicos en diferentes contextos educativos. 2) el saber hacer, que se refiere a la parte procedimental, diseñar procesos educativos que incluyan las tecnologías. 3) el saber ser, que se refiere a la parte actitudinal, analizar y valorar los recursos y el contexto. Es decir, tener un amplio conocimiento, dominio de ciertas habilidades que demanda al docente desarrollar las competencias digitales, para poder conducir o mediar el proceso de enseñanza aprendizaje. No solo es la infraestructura tecnológica de los centros educativos que influye en este proceso, sino el acompañamiento del docente como intermediario entre el uso de las nuevas tecnologías y el desarrollo de capacidades tecnológicas en el estudiante. Fernández-Mellizo y Manzano (2018). Si bien es cierto que la tecnología vino a revolucionar todos los campos del saber, en educación, está el compromiso de cada docente, de capacitarse, actualizarse, auto educarse en el uso de estas herramientas para poder cumplir el rol que tenemos dentro del proceso de enseñanza, como mediador y guía de nuestros estudiantes.

Continuamos con la definición de la segunda variable que es servicio educativo, para Manes (2018), el servicio educativo es el más puro de los servicios, por sus características de 1) intangibilidad, ósea, que no se pueden ver, tocar, ni escuchar antes de obtenerlos y por lo tanto no se pueden comprar, llevar y almacenar, por así decirlo, 2) inseparabilidad entre producción y consumo, esto significa que los servicios se generan y consumen en el mismo periodo de tiempo, son inseparables, pues no se puede solicitar o adquirir un servicio en una fecha prevista, para consumirlo en unos días después, por ejemplo, son inseparables, el uno depende del otro para su funcionamiento, 3) heterogeneidad de la prestación y caducidad en el tiempo. Los servicios son diversos, variados, dependen de quien los presta, cuando, cómo y donde los presta, porque el factor humano está presente en ese proceso. Además, cada servicio es único y debe estar en constante renovación y perfeccionamiento, para satisfacer las necesidades, intereses y demandas que tiene el público objetivo, sino caducaran en el tiempo, perdiendo prestigio y vigencia en el ámbito educativo.

Según Alvarado (2005), Servicio educativo es un conjunto de cualidades tangibles (concretos, reales) e intangibles (intocables, impalpables) donde está presente el diseño, precio, calidad, marca y reputación de la institución educativa.

Los padres de familia, buscan la mejor opción dentro de un conjunto de instituciones educativas para matricular a sus hijos, estas deben cumplir con el perfil que el padre de familia está buscando para cumplir con su objetivo: la educación de su hijo o sus hijos. Está en las instituciones educativas, brindar todas estas facilidades a través de los servicios educativos que ofrece, y que estos sean a su vez del agrado del padre de familia. Depende mucho de toda la comunidad educativa, para que una institución educativa tenga una buena reputación y se mantenga vigente en el tiempo, para ello deben realizar una serie de actividades, como, por ejemplo, ampliar sus servicios, renovándolos constantemente, dando a conocer las bondades y ventajas que ofrecen a través de diferentes medios de comunicación, es decir promocionarse, y que los padres entiendan que pueden tener acceso a ellas de manera fácil y sencilla.

Así mismo, Manes (2018), sustenta los criterios del servicio educativo: 1) Debe ser suministrado por personal especializado, pues este personal debe estar capacitado, debe conocer cuál es su público objetivo, cuáles son sus necesidades, que les interesa, en qué nivel social se encuentran, cuáles son sus expectativas y que necesitan para satisfacerlas. En este caso el público objetivo, son los padres de familia y los estudiantes. 2) El personal docente debe ser reconocido por parte de la institución educativa por el trabajo que realiza, por el empeño y dedicación que demuestra tanto en la parte didáctica y pedagógica, estímulo que le permitirá avanzar profesionalmente y rendirá mucho mejor en su labor pedagógica, mejorando el servicio educativo en la institución educativa donde labore. Estos estímulos pueden ser felicitaciones en público, reconocimiento a través de resoluciones de felicitación por parte de la dirección de la institución educativa, de la UGEL, DRE o hasta el mismo Ministerio de educación, según sea el caso, 3) El servicio educativo debe responder a la demanda. Claro que sí, hacer un sondeo a través de una encuesta u otros medios para saber que se necesita dar como servicio educativo para cumplir con estas demandas y que estrategias debemos hacer para promocionarla y llegar al público que queremos, y satisfacer estas demandas, 4) El personal educativo debe estar comprometido con los objetivos que se tiene en el proyecto educativo institucional, solo de esta manera tendremos éxito en todo lo que se planifica, pues de nada serviría tener docentes capacitados, si es que no se involucra y compromete con los objetivos institucionales. Por otra parte,

considera cuatro niveles del servicio educativo, que son 1) Servicio genérico o esencial, aquí encontramos los aspectos elementales del servicio educativo, estos son público objetivo, que necesidades tienen, cuáles son sus intereses, como se propone satisfacerlas y cuáles serían los beneficios que obtuviéramos como institución educativa. 2) Servicio perceptible, como el público percibe el servicio educativo, que características tiene, cuáles son sus beneficios, si son de calidad, son confiables, son seguros, y si cumplen con las expectativas que los padres de familia y estudiantes tienen del mismo, 3) Servicio aumentado, este nivel tiene que superar las expectativas del padre de familia, y se va lograr siempre y cuando se ofrezcan servicios extras, tales como talleres de reforzamiento, nivelación, de danza, de dibujo y pintura, de música, karate, natación, etc., escuela de padres, viajes educativos, intercambios de estudiantes con otras instituciones educativas, etc. 4) Servicio potencial actual o futuro: aquí es donde las instituciones educativas realizan una evaluación de lo que tienen, y que resultados están obteniendo, a base de este estudio proyectarse en la ampliación de los servicios educativos en la misma institución educativa o también abriendo otros espacios en los lugares que estimen conveniente previo estudio realizado para tal fin.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Es una investigación aplicada, de nivel correlacional transversal, con enfoque cuantitativo, método hipotético – deductivo y de diseño no experimental. Para Esteban (2018), la investigación aplicada se orienta en la mejora y perfeccionamiento de los sistemas con la finalidad de potenciar su funcionamiento, a través de procedimientos, siguiendo patrones, respetando las reglas tecnológicas actuales acorde con los avances de la ciencia y la tecnología. Aquí, no se busca calificar si es verdadero o falso, o de lo contrario probable, sino demostrar que los resultados obtenidos en el estudio pueden ser eficiente o deficiente, eficaz o ineficaz. Por su parte Gabriel-Ortega (2017), es la que se caracteriza por buscar la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. Es decir, de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede recomendar su aplicación en otras instituciones educativas, las que serán de utilidad según el objetivo que se hayan trazado.

Según Cauas (2015), el nivel correlacional nos sirve para establecer como las variables se relacionan entre sí. Es investigar en qué medida una de las variables influye en la otra generando cambios. Siguiendo las pautas del autor, buscamos determinar o identificar la relación de la variable recursos tecnológicos con la variable servicio educativo, cual es la influencia que tiene una sobre la otra variable, si es altamente significativa, o de nivel medio o en todo caso de nivel bajo, y cuáles son las características que predominan para que esto suceda.

De la misma manera Hernández et al (2018), los estudios correlacionales asocian o agrupan variables a través de modelos o patrones predecibles para una población. Las variables no se manipulan, solamente se observan en su ambiente natural para ser analizados. Según el autor, se busca la correlación o influencia de una variable sobre la otra variable sin tener que manipularlas o alterarlas, pues deben ser estudiadas tal y como son. De la misma manera manifiesta que la investigación cuantitativa no experimental es aquella que se realiza sin la adulteración deliberada de la variable, aquí solo observamos al fenómeno en su

estado natural. En este estudio no se altera la variable independiente y no se genera ninguna situación, con la finalidad de ver el efecto que causa en las otras variables, porque ya ocurrieron y por lo tanto no se tiene control directo, no se puede manipular, ni influir sobre ellos, solo observarlas.

Así mismo Sánchez (2019) define al enfoque cuantitativo como un fenómeno que se puede medir utilizando las técnicas estadísticas, para analizar los datos recogidos, con el propósito de describir, explicar, predecir y controlar el objetivo de sus causas fundamentando conclusiones sobre la cuantificación, recolección, análisis e interpretación de datos a través del método hipotético deductivo. Por su parte Belén et al (2020), este enfoque, utiliza la recolección y el análisis de datos buscando dar respuesta a las preguntas de investigación con el propósito de probar hipótesis previamente planteadas. En ambos casos, es necesario, aplicar de manera eficiente las técnicas de recolección de datos, que las preguntas del cuestionario sean comprensibles y fáciles de responder, es decir deben tener validez y confiabilidad, esto permitirá afirmar o negar las hipótesis planteadas.

Método hipotético – deductivo consiste en la elaboración de hipótesis a partir de dos antecedentes o ideas, una universal que serían las leyes y teorías científicas y otra empírica que sería el hecho observable para encaminarla a la comparación empírica o experimental, (Sánchez, 2019). Se parte de lo general, para llegar a lo más específico, comparando los resultados de la investigación. Para Rodríguez y Pérez (2017), este método parte de una premisa o conjetura deducida de principios o leyes o sugeridas por datos experimentales, aplicando las reglas de la deducción, para llegar a predicciones, someterlas a comprobación y a la observación de los hechos y si hay correspondencia, determinar la veracidad o no de la hipótesis de partida. Se operacionalizaron las dos variables, la primera recursos tecnológicos y la segunda variable servicio educativo.

3.2. Variables y operacionalización

Cauas (2015), la variable es una característica que se puede observar, también es un estado descifrable de un objeto de estudio que puede adoptar diferentes valores lo que permite que se pueda expresarse en varias categorías. Según este autor las variables son observables, y pueden adoptar valores

diferentes, pues esta característica hace que las variables puedan ser categorizadas y medibles. Por su parte, Graus (2018), variables son estados, factores o atributos que pueden ser observadas, tienen la propiedad de poder variar, asumir valores y por lo tanto son medibles. También el autor coincide con el anterior cuando manifiesta que las variables son observables, pueden tener valores, lo que hace que sean medibles. El presente estudio tiene las siguientes variables: recursos tecnológicos y servicio educativo.

Conceptualmente, Cacheiro et al (2016), define a los recursos tecnológicos como un conjunto de herramientas que propician o favorecen un nuevo lenguaje por lo que su presencia en las aulas debe ser motivadora a la vez que crítica. Por su parte Manes (2018), define al servicio educativo como el más puro de los servicios, por sus características de intangibilidad, inseparabilidad entre producción y consumo, y heterogeneidad de la prestación y caducidad en el tiempo.

Operacionalmente, los recursos tecnológicos, serán medidos en tres dimensiones, Cacheiro et al (2016), 1) el saber, se refiere a la parte cognitiva, 2) el saber hacer, que se refiere a la parte procedimental, 3) el saber ser, que se refiere a la parte actitudinal. La segunda variable, servicio educativo, será medido en las siguientes dimensiones: 1) dimensión de servicio genérico o esencial, 2) dimensión de Servicio perceptible, 3) dimensión de servicio aumentado. (Manes, 2018).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo compuesta por los docentes, que hacen un total de 60 integrantes entre docentes y directivos. Según Neftalí (2016), viene a ser el conjunto de sujetos u objetos que poseen una característica común o tienen medidas de interés. La muestra es un subconjunto de individuos o elementos de análisis sacados de la población, siendo el muestreo un proceso por el cual se selecciona o escoge una muestra dentro de una población, para su análisis y estudio. Por su parte Graus (2018), lo define como el conjunto de elementos de interés del investigador con la finalidad de obtener conclusiones o hacer inferencias que le permita tomar decisiones sobre el resultado de un determinado estudio. Estos elementos por lo general, suelen ser personas. La muestra forma parte de la

población, la cual debe ser representativa de estas, porque es a partir de ellas que se harán las mediciones pertinentes. El muestreo es una herramienta que se encarga de determinar o definir qué parte de la población se estudiará en función de obtener las conclusiones para hacer inferencias y generalizaciones, sobre las hipótesis elaboradas en la investigación.

La técnica de muestreo de la investigación será el muestreo no probabilístico, aquí la elección o selección de los individuos no depende de la probabilidad, sino de las características de la muestra o del propósito que tiene el investigador, (Hernández et al 2018). En este caso, la muestra fue 47 docentes que laboran en el distrito de Yurua, la selección fue de manera intencional, ya que a muchos de ellos no se les pudo contactar a tiempo, se tuvo en cuenta:

Criterios de inclusión:

Docentes nombrados y contratados que se encuentran laborando en el 2022 en el distrito de Yurua.

Docentes de los niveles de inicial, primaria y secundaria que se encuentran laborando en el 2022 en el distrito de Yurua.

Criterios de exclusión

Docentes que no se logró contactarse debido a la conectividad.

Tabla 1

Docentes según cargos del distrito de Yurua

N°	Cargos	Número
01	Directores	15
02	Docentes	45
Total		60

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Comprenden procedimientos y actividades que permiten a un investigador recabar o recoger información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación. Los instrumentos, deben ser confiables, objetivos y que tengan validez, (Hernández y Duran, 2020). En un trabajo de investigación se utiliza

diversos procedimientos y medios para la recolección de datos, esto nos lleva a utilizar técnicas e instrumentos que se aplicaran a la muestra que se ha elegido, a su vez los instrumentos, deben ser pertinentes y confiables y fácil entendimiento para las personas que formaran parte del estudio.

Se utilizó la encuesta que Torres (2019), lo define como el método descriptivo con el que se puede descubrir o detectar ideas, necesidades, preferencias, hábitos de uso, etc. Así mismo, para Puente (2020), la encuesta es un método de investigación empleado en estudios cuantitativos y cualitativos. Esta técnica se aplica a la muestra con la intención de obtener información sobre ella, de acuerdo a los intereses del investigador.

El instrumento, fue el cuestionario, que Martínez (2022), lo define como un grupo de preguntas que miden una o más variables que han sido establecidas en la investigación, las preguntas pueden ser abiertas o cerradas. Mientras que, para Torres (2019), son preguntas elaboradas sobre los hechos que nos interesan conocer en una investigación y que serán respondidas por los encuestados. Las preguntas fueron elaboradas considerando las dos variables de estudio, incluyendo sus respectivas dimensiones y los indicadores. Fueron preguntas cerradas en cada uno de los indicadores, de acuerdo a la información que se deseaba obtener y que nos serian útil en nuestro trabajo de investigación.

Validación

Para que un instrumento de recolección de datos tenga validez, debe ser confiable y objetivo, ninguno de estos elementos debe faltar, pues, si uno de estos elementos no llegase a cumplirse, el instrumento no será útil y los resultados no serían validos ni legítimos, (Mendoza y Ávila, 2020). Para que un instrumento de recolección de datos tenga validez, debe ser consistente, estar bien elaborado con preguntas pertinentes y de fácil entendimiento para quien lo va a responder y que se sienta seguro de lo que está haciendo. De esta manera, los resultados que se obtienen nos sean útiles para el propósito que buscamos en la investigación.

Confiabilidad

El cuestionario se aplicó a 10 individuos como prueba piloto, en un solo momento y por única vez, utilizando la escala de Likert, Matas (2018), para obtener

datos de calidad. Posterior a ello se vaciaron los resultados obtenidos en una hoja de cálculo formándose de esta manera nuestra base de datos. Luego de ello se utilizó el Alfa de Cronbach, Rodríguez – Rodríguez y Reguant-Álvarez (2020), que es uno de los más recomendados y se puede utilizar en variables de escala, para el análisis de validez y confiabilidad del instrumento, el cual mostramos en la siguiente tabla.

Tabla 2

Confiabilidad de los instrumentos de medición.

Nº	Instrumentos	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
1.	Recursos tecnológicos	0,750	15
2.	Servicio educativo	0,764	15

3.5. Procedimiento

La recolección de los datos, se realizó de forma voluntaria a todos los docentes del distrito de Yurua, se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, la aplicación lo realizamos de dos formas, a través del WhatsApp, donde había señal de internet y de forma física en los demás casos, luego se elaboró la base de datos utilizando una Hoja de Cálculo, para luego pasar al procesamiento estadístico, utilizando el software IBM SPSS, versión 26, Pallant (2020), con la finalidad de determinar los resultados tanto descriptivos como inferenciales. Para Pérez (2016), la estadística descriptiva utiliza un conjunto de técnicas y procedimientos para realizar resúmenes cuidadosamente elaborados y significativos obtenidas en el estudio de investigación, y la inferencial, incluye un conjunto de técnicas más complejos con el propósito de hacer deducciones para proponer evidencias científicas sobre la población estudiada, con los resultados obtenidos de los datos registrados en una muestra concreta, llegando a conclusiones que se pueden sugerir para su aplicación en la mejora de la problemática planteada. Mientras que Viedma (2018), se refiere a la estadística descriptiva como bivariable, que describe o tabula las variables de dos en dos y la estadística inferencial es aquella que utiliza los estadísticos obtenidos para estimar

aspectos de los parámetros de la población a través de contraste de hipótesis o estimación de intervalos.

3.6. Método de análisis de datos

Después de haber recolectado los datos y ser sometidos a la prueba de fiabilidad y validez, utilizando el Alfa de Cronbach, fueron tabulados y limpiados de vicios. Seleccionamos el SPSS como explorador de datos y finalmente se elaboraron las tablas.

Estadística descriptiva

Alexis (2021), dice al respecto que, permite la descripción, resumen y visualización de los grupos en lo que sub divide una población o una muestra bajo estudio. Rendon-Mesías et al (2016), la estadística descriptiva indica recomendaciones para poder resumir de forma sencilla y práctica los resultados de una investigación. Con los resultados obtenidos en las diferentes tablas, se realizó la descripción de cada una de las variables. Para el análisis se empleó el estadístico de Pearson, Roy – García et al (2019), que describe cuantitativamente la fuerza y dirección entre dos variables de distribución normal, que nos permitió medir la correlación lineal de las dos variables. Se presentaron las tablas y gráficas de frecuencias, las cuales fueron elaboradas de acuerdo a las dimensiones de las variables, para después ser interpretadas.

Estadística inferencial

Alexis (2021), es la que se encarga de hacer conjeturas sobre el comportamiento general de una variable en estudio de acuerdo con los datos recolectados en el proceso descriptivo del mismo. A partir de la estadística inferencial se propone dar validez a las conjeturas que se hicieron la influencia de las variables.

3.7. Aspectos éticos

La ética de la investigación científica, es una descendencia de la ética personal. Tienen principios que están recogidos en muchos campos, estos principios se traducen en valores. (Gagñay et al, 2020). Se tomaron en cuenta estos principios: justicia, tolerancia, solidaridad, libertad y responsabilidad. Por ello, el investigador tuvo un trato de manera equitativa con los participantes en el proceso de estudio, los datos obtenidos se manejaron de forma confidencial, guardando siempre el anonimato.

IV. RESULTADOS

4.1. Prueba de normalidad

Para este proceso se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, la cual se aplicó por tener una muestra menor a 50 individuos, (n=47), se observa también que la variable recursos tecnológicos con sus dimensiones, la variable servicio educativo, también con sus dimensiones tienen una distribución normal ($p > 0,05$), Gandica (2020), recomienda utilizar Shapiro – Wilk, debido a que se tiene una muestra pequeña, además nos encontramos frente a datos de distribución normal, Hidalgo (2019), porque los datos cumplen las propiedades de independencia, normalidad y homogeneidad y al encontrarnos frente a datos de distribución normal, utilizamos el coeficiente de Pearson para encontrar la correlación entre las dos variables cuantitativas. Fiallos (2021).

4.2. Resultados descriptivos

Tabla 3

Niveles de recursos tecnológicos

Niveles	f	%
Nivel alto	13	27,7
Nivel medio	27	57,4
Nivel bajo	7	14,9
Total	47	100,0

En la tabla 3, se puede observar del 100% (n= 47) de los docentes evaluados el 27,7 % percibe los recursos tecnológicos en un nivel alto, 57,4 % en un nivel medio, mientras que los restantes 14,9 %, lo hacen en un nivel bajo.

Tabla 4*Niveles de las dimensiones de recursos tecnológicos*

Dimensiones de recursos tecnológicos	Niveles	f	%
Dimensión cognitiva	Nivel alto	11	23,4
	Nivel medio	19	40,4
	Nivel bajo	17	36,2
Dimensión procedimental	Nivel alto	5	10,6
	Nivel medio	36	76,6
	Nivel bajo	6	12,8
Dimensión actitudinal	Nivel alto	18	38,3
	Nivel medio	25	53,2
	Nivel bajo	4	8,5

En la tabla 4, de las tres dimensiones de los recursos tecnológicos, tenemos: en cuanto a la dimensión cognitiva el 23,4%, percibe un nivel alto, el 40,4 %, un nivel medio, mientras que el 17%, un nivel bajo; en cuanto a la dimensión procedimental el 10,6% percibe un nivel alto, el 76,6% un nivel medio, y el 12,8% un nivel bajo, en cuanto a la dimensión actitudinal el 38,3% percibe un nivel alto, el 53,2% un nivel medio y el 8,5% un nivel bajo.

Tabla 5*Niveles de servicio educativo*

Niveles	f	%
Nivel alto	10	21,3
Nivel medio	37	78,7
Nivel bajo	0	0,0
Total	47	100,0

Según los resultados obtenidos en la tabla 5 del 100% (n = 47) de los docentes que fueron evaluados se observa que, el 21,3% percibe el servicio educativo de nivel alto, mientras que el 78,7% (n = 37) lo percibe de nivel medio.

Tabla 6*Niveles de las dimensiones de servicio educativo*

Dimensiones de recursos tecnológicos	Niveles	f	%
Servicio genérico o esencial	Nivel alto	14	29,8
	Nivel medio	32	68,1
	Nivel bajo	1	2,1
Servicio perceptible	Nivel alto	33	70,2
	Nivel medio	14	29,8
	Nivel bajo	0	0
Servicio aumentado	Nivel alto	0	0
	Nivel medio	19	40,4
	Nivel bajo	28	59,6

De los datos presentados en la tabla 6, de las tres dimensiones de servicio educativo se observa: sobre servicio genérico, el 29,8% percibe un nivel alto, el 68,1% percibe un nivel medio, mientras que el 2,1% lo hace de nivel bajo; en cuanto a servicio perceptible, el 70,2% percibe un servicio de nivel alto, mientras que el 29,8% lo hacen de un nivel medio, y finalmente, en cuanto a servicio aumentado, el 40,4% percibe un servicio de nivel medio y el 59,6% lo hace de un nivel bajo.

Tabla 7*Niveles recursos tecnológicos y servicio educativo.*

		Niveles de servicio educativo			Total	
		Nivel alto	Nivel medio	Nivel bajo		
Niveles de recursos tecnológicos	Nivel alto	f	0	7	0	7
		%	0,0	14,9	0,0	14,9
	Nivel medio	f	3	24	0	27
		%	6,4	51,1	0,0	57,4
	Nivel bajo	f	7	6	0	13
		%	14,9	12,8	0,0	27,7
	Total	f	10	37	0	47
		%	21,3	78,7	0,0	100,0

De los datos que se observan en la tabla 7, del 100% (n = 47) de los docentes que participaron en la investigación, el 14,9% percibe los recursos tecnológicos en un nivel alto, el 57,4% en un nivel medio y el 27,7% en un nivel bajo, el 14,9% percibe el servicio educativo en un nivel bajo, seguido del 6,4% que lo percibe en un nivel medio, el 51,1% percibe los recursos tecnológicos y servicio educativo de nivel medio, mientras el 21,3% percibe un nivel alto de servicio educativo y el 78,7% lo percibe de nivel medio.

Tabla 8*Niveles de dimensión cognitiva y servicio educativo.*

		Niveles de servicio educativo			Total	
		Nivel alto	Nivel medio	Nivel bajo		
Niveles de dimensión cognitiva	Nivel alto	f	0	17	0	17
		%	0,0	36,2	0,0	36,2
	Nivel medio	f	4	15	0	19
		%	8,5	31,9	0,0	40,4
	Nivel bajo	f	6	5	0	11
		%	12,8	10,6	0	23,4
	Total	f	10	37	0	47
		%	21,3	78,7	0,0	100,0

De los datos presentados en la tabla 8, se observa que, del 100,0% (n = 47) de docentes evaluados, el 36, 2% percibe la dimensión cognitiva en un nivel alto, 40,4% en un nivel medio, además el 23,4% percibe la dimensión cognitiva en nivel bajo, donde el 12,8% percibe el servicio educativo en un nivel bajo, el 8,5% percibe el servicio educativo en un nivel medio, además el 31,9% percibe la dimensión cognitiva y servicio educativo en un nivel medio, el 21,3% percibe el servicio educativo en un nivel alto, mientras que el 78,7% lo percibe de nivel medio.

Tabla 9*Niveles de dimensión procedimental y servicio educativo.*

		Niveles de servicio educativo			Total	
		Nivel alto	Nivel medio	Nivel bajo		
Niveles de dimensión procedimental	Nivel alto	f	0	6	0	6
		%	0,0	12,8	0,0	12,8
	Nivel medio	f	8	28	0	19
		%	17	59,6	0,0	76,6
	Nivel bajo	f	2	3	0	5
		%	4,3	6,4	0	10,6
	Total	f	10	37	0	47
		%	21,3	78,7	0,0	100,0

Según los datos presentados en la tabla 9 se puede observar que, del 100% (n = 47) de los que respondieron el cuestionario, el 12,8% percibe la dimensión procedimental en un nivel alto, 76,6% en un nivel medio, además el 10,6% percibe la dimensión procedimental en nivel bajo, donde el 4,3% percibe el servicio educativo en un nivel bajo, el 59,6% percibe la dimensión procedimental y servicio educativo en un nivel medio, el 21,3% percibe el servicio educativo en un nivel alto, mientras que el 78,7% lo percibe de nivel medio.

Tabla 10*Niveles de dimensión actitudinal y servicio educativo.*

		Niveles de servicio educativo			Total	
		Nivel alto	Nivel medio	Nivel bajo		
Niveles de dimensión actitudinal	Nivel alto	f	0	4	0	4
		%	0,0	8,5	0,0	8,5
	Nivel medio	f	3	22	0	25
		%	6,4	46,8	0,0	53,2
	Nivel bajo	f	7	11	0	18
		%	14,9	23,4	0	38,3
Total	f	10	37	0	47	
	%	21,3	78,7	0,0	100,0	

En los datos obtenidos en la tabla 10 se observa que, del 100,0% (n = 47) de docentes evaluados, el 8,5% percibe la dimensión actitudinal en un nivel alto, 53,2% en un nivel medio, además el 38,3% percibe la dimensión actitudinal en nivel bajo, donde el 14,9% percibe el servicio educativo en un nivel bajo, el 46,8% percibe la dimensión actitudinal y servicio educativo en un nivel medio, el 21,3% percibe el servicio educativo en un nivel alto, mientras que el 78,7% lo percibe de nivel medio.

4.3. Resultados inferenciales

Hipótesis general:

Hipótesis nula: Los recursos tecnológicos y servicio educativo no se relacionan significativamente en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022.

Hipótesis alterna: Los recursos tecnológicos y servicio educativo se relacionan significativamente en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022.

Tabla 11

Análisis de recursos tecnológicos y servicio educativo

		Recursos tecnológicos	Servicio educativo
Recursos tecnológicos	Correlación de Pearson	1	,550**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	47	47
Servicio educativo	Correlación de Pearson	,550**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	47	47

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

Criterio de decisión

Si $p < 0,05$ se acepta la Hipótesis alterna.

Si $p > 0,05$ se acepta la Hipótesis nula.

Según lo observado en la tabla 11, el p-valor de la relación de los recursos tecnológicos y servicio educativo es inferior al nivel de significancia ($p = 0,000 < 0,05$), por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, Espinoza (2018), la misma que plantea que los recursos tecnológicos y servicio educativo se relacionan significativamente en docentes de las instituciones educativas de Yurua, 2022. En la tabla 11, también se evidencia que el índice de determinación de la variable 1 sobre la variable 2 es de 0,550 lo cual significa que los recursos tecnológicos y servicio educativo se relacionan en un 55%.

Hipótesis específica 1

Hipótesis nula: la dimensión cognitiva de los recursos tecnológicos y servicio educativo no se relaciona significativamente en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022

Hipótesis alterna: la dimensión cognitiva de los recursos tecnológicos y servicio educativo se relaciona significativamente en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022

Tabla 12

Análisis de dimensión cognitiva y servicio educativo

		Dimensión cognitiva	Servicio educativo
Dimensión cognitiva	Correlación de Pearson	1	,461**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	47	47
Servicio educativo	Correlación de Pearson	,461**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	47	47

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

Criterio de decisión

Si $p < 0,05$ se acepta la Hipótesis alterna.

Si $p > 0,05$ se acepta la Hipótesis nula.

De los datos obtenidos en la tabla 12, el p-valor de la relación de la dimensión cognitiva de los recursos tecnológicos y servicio educativo es inferior al nivel de significancia ($p = 0,001 < 0,05$), por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, Espinoza (2018), la misma que plantea que la dimensión cognitiva y servicio educativo se relaciona significativamente en docentes de las instituciones educativas de Yurua, 2022. En la tabla 12, también se observa que el índice de determinación de la variable 1 sobre la variable 2 es de 0,461, determinando que la dimensión cognitiva y servicio educativo se relaciona en un 46,1%.

Hipótesis específica 2

Hipótesis nula: La dimensión procedimental de los recursos tecnológicos y servicio educativo no se relaciona significativamente en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022

Hipótesis alterna: la dimensión procedimental de los recursos tecnológicos y servicio educativo se relaciona significativamente en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022.

Tabla 13

Análisis de dimensión procedimental y servicio educativo

		Dimensión procedimental	Servicio educativo
Dimensión procedimental	Correlación de Pearson	1	,414**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	47	47
Servicio educativo	Correlación de Pearson	,414**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	47	47

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

Criterio de decisión

Si $p < 0,05$ se acepta la Hipótesis alterna.

Si $p > 0,05$ se acepta la Hipótesis nula.

De la tabla 13, el p-valor de la relación de la dimensión procedimental de los recursos tecnológicos y servicio educativo es inferior al nivel de significancia ($p=0,004 < 0,05$), por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, Espinoza (2018), la misma que plantea que la dimensión procedimental y servicio educativo se relaciona significativamente en docentes de las instituciones educativas de Yurua, 2022. En la tabla 13, también se observa que el índice de determinación de la variable 1 sobre la variable 2 es de 0,414 lo que demuestra que la dimensión procedimental y servicio educativo se relaciona en un 41,4%.

Hipótesis específica 3

Hipótesis nula: La dimensión actitudinal de los recursos tecnológicos y servicio educativo no se relaciona significativamente en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022.

Hipótesis alterna: La dimensión actitudinal de los recursos tecnológicos y servicio educativo se relaciona significativamente en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022.

Tabla 14

Análisis de actitudinal y servicio educativo

		Dimensión actitudinal	Servicio educativo
Dimensión actitudinal	Correlación de Pearson	1	,520**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	47	47
Servicio educativo	Correlación de Pearson	,520**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	47	47

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

Criterio de decisión

Si $p < 0,05$ se acepta la Hipótesis alterna.

Si $p > 0,05$ se acepta la Hipótesis nula.

Al observar la tabla 14, el p-valor de la relación de la dimensión actitudinal de los recursos tecnológicos y servicio educativo es inferior al nivel de significancia ($p=0,000 < 0,05$), por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, Espinoza (2018), la misma que plantea que la dimensión actitudinal y servicio educativo se relaciona significativamente en docentes de las instituciones educativas de Yurua, 2022. En la tabla 14, también se evidencia que el índice de determinación de la variable 1 sobre la variable 2 es de 0,520 lo cual significa que la dimensión actitudinal y se servicio educativo se relaciona en un 52%.

V. DISCUSIÓN

Después de haber recopilado, procesado y analizado los datos de la presente investigación y en base a los resultados obtenidos en la tabla 11, en donde se observa que ($r=0,550$; $p=0,000<0,05$), es decir tienen una correlación positiva moderada; de esta manera queda demostrada la hipótesis general, que plantea que los recursos tecnológicos y servicio educativo se relacionan significativamente en docentes de las instituciones educativas de Yurua, 2022. Esto reafirma lo planteado en la teoría de la presente investigación, sobre la importancia que tiene la investigación acerca de los recursos tecnológicos y su relación con el servicio educativo, una de las investigaciones realizadas, concuerda con los resultados obtenidos, apoyando a nuestro estudio, es el caso de Núñez (2020), quien afirma que los recursos tecnológicos influyen significativamente sobre los procesos de enseñanza aprendizaje, siendo este, el principal servicio que brinda la institución educativa, es por ello que los docentes deben incorporar en su labor pedagógica el uso de los recursos tecnológicos como una actividad cotidiana para que los estudiantes participen en el desarrollo de las clases de manera activa, motivada, entretenida y que el aprendizaje sea realmente significativo. A su vez Expósito y Marsollier (2021), afirma que existe desigualdades en el uso y manejo de los recursos tecnológicos por parte de los profesores, ya que muchos de ellos no han desarrollado las competencias digitales, lo que les dificulta su uso en las aulas, por lo que el servicio educativo no se brinda de manera óptima, además, de no cumplirse con los objetivos institucionales trazados. López (2018) manifiesta que si hay una influencia significativa entre las TIC y la gestión institucional, con esta teoría se complementa el servicio educativo en cuanto se refiere a la competencia digital del directivo, pues también tiene que conocer y manejar conceptos básicos sobre los recursos tecnológicos, para poder planificar, elaborar, ejecutar y evaluar los documentos de gestión, en las que tienen que incluir el uso de los recursos tecnológicos, para la mejora del servicio educativo, en cuanto a la enseñanza aprendizaje, a servicios complementarios y la atención a padres de familia y a la comunidad en general.

El director, como líder, debe guiar los destinos de la institución educativa, para ello debe estar preparado tanto en la parte administrativa y pedagógica,

además de tener conocimientos en el uso de los recursos tecnológicos, habilidades para su manejo y aplicación dentro del quehacer educativo. En el marco del buen desempeño del directivo, se menciona a esta habilidad, cuando se refiere a la a la competencia que debe tener el líder pedagógico para gestionar el uso óptimo de todos recursos disponibles en la institución educativa, así por ejemplo la infraestructura, equipamiento, entre otros, que contribuya a la mejora del servicio educativo, logrando cumplir las metas trazadas en cuanto al aprendizaje de los estudiantes.

En lo que respecta a la hipótesis específica 1, que sostiene que los recursos tecnológicos, en su dimensión cognitiva y servicio educativo se relaciona significativamente, lo que se observa en los resultados procesados en la tabla 12, ($r=0,461$; $p=0,001<0,05$), Estos resultados evidencian que el 46,1% de los docentes manejan conceptos básicos sobre los recursos tecnológicos, llámese hardware, software, cuando son tangibles e intangibles, las características de los mismos y como este conocimiento puede mejorar el servicio educativo en las instituciones educativas. Ticona (2018) manifiesta que, los recursos tecnológicos tienen una alta incidencia en la labor pedagógica, las experiencias curriculares planificadas utilizando los recursos tecnológicos son más entretenidas, divertidas y novedosas para el estudiante; para lograrlo, el docente tiene que desarrollar su competencia digital y poder guiar al estudiante en el proceso de construcción de su propio aprendizaje, poniendo en juego sus habilidades y destrezas. Churruca (2020) los directivos como líderes, deben promover el uso de los recursos tecnológicos en las instituciones educativas, lo que conllevará a elaborar los documentos de gestión, a planificar juntamente con los docentes las experiencias curriculares, a usar estos recursos con los estudiantes en las aulas, esto repercutirá en la mejora del servicio educativo.

En cuanto a los resultados de la segunda hipótesis, que afirma que los recursos tecnológicos en su dimensión procedimental y servicio educativo se relacionan significativamente. Los resultados evidenciados en la tabla 13 dan referencia que existe una relación significativa ($r=0,414$; $p=0,04<0,05$). Estos resultados coinciden con el estudio de García (2020), siendo el proceso de enseñanza aprendizaje el principal servicio que brindan las instituciones educativas, pues el docente debe desarrollar habilidades y destrezas en el manejo

de los recursos tecnológicos y la búsqueda y selección de información relevante utilizando las plataformas virtuales o con las que cuenta la institución educativa, para guiar a los estudiantes en el proceso de aprendizaje, pues este mundo competitivo en el que estamos nos conlleva a la búsqueda de información en todos los campos del saber, y para ello debemos desarrollar las competencias digitales. Friends (2020), a su vez corrobora esta teoría, en la que manifiesta que, los recursos tecnológicos influyen significativamente en el servicio educativo, es de vital importancia desarrollar las competencias digitales en docentes y estudiantes, lo que permitirá el fácil manejo de las tecnologías de la información y la comunicación para mejorar el servicio educativo. En muchas ocasiones, el docente tiene conocimientos sobre los recursos tecnológicos, sabe cómo manejarlas, pero no las incluye en su labor pedagógica. Mancinas et al (2020), afirma que hay una relación significativa entre la disponibilidad tecnológica y el uso de las TIC por parte de los docentes, esta disponibilidad se refiere a la infraestructura, a la conectividad, a los servicios de energía, al soporte técnico y a los recursos tecnológicos que posee la institución educativa. Con esta teoría nos referimos al servicio educativo en su parte complementaria, en la cual se implementa algunos ambientes como biblioteca, sala de cómputo, talleres, entre otros, que en algunas instituciones educativas es limitante para desarrollar un servicio educativo de calidad, debido a ciertas condiciones, sobre todo en zona rural, en donde no hay conectividad, ni infraestructura tecnológica, ni servicio de energía eléctrica.

Con respecto a la hipótesis específica 3, que plantea que los recursos tecnológicos en su dimensión actitudinal y servicio educativo se relacionan significativamente, ($r=0,520$; $p=0,000<0,05$), lo cual se refleja en la tabla 14. Chávez (2021) la competencia digital influye significativamente en el desempeño docente, pues no solo es tener conocimiento y desarrollar habilidades en el manejo de los recursos tecnológicos, también es necesario evaluar nuestros conocimientos, usar los recursos tecnológicos con moderación, saber seleccionar la información y cuán útiles son para desarrollar nuestra labor de forma óptima. Es orientar a nuestros estudiantes para hacer uso eficiente de la información que obtienen y discernir de lo que es verdadero o falso. Estrada y Mamani (2021) el Ministerio de Educación debe fortalecer las competencias digitales de los docentes para que puedan desenvolverse en el mundo digital y hacer uso de las nuevas tecnologías en el aula.

En las zonas rurales o de frontera, hay mucho trabajo que realizar en todos los aspectos, si se quiere mejorar la educación, pues en estos lugares no se cuenta con infraestructura adecuada, no hay conectividad, y si en algunos lugares existe, es deficiente. Además, se tiene que capacitar a los docentes e implementar a las instituciones educativas con recursos educativos, recursos tecnológicos, personal docente, entre otros. La brecha digital es muy marcada en las zonas rurales, los docentes hacen todos los esfuerzos necesarios para continuar con el servicio educativo, a pesar de las carencias y dificultades que conlleva realizar la práctica pedagógica.

La emergencia sanitaria por el Covid-19, vino a desenmascarar las deficiencias en el sector educativo, tanto en infraestructura, personal docente, directivos y administrativos. Nadie estaba preparado para hacer frente a esta realidad, en muchos de los casos los docentes tuvimos que hacer esfuerzos denodados para aprender a realizar las clases virtuales de la noche a la mañana, utilizando las plataformas educativas, los directivos, para realizar las reuniones virtuales y los trabajos colegiados, los padres de familia para poder recibir la información y apoyar a sus menores hijos en este proceso, y los estudiantes para adaptarse a esta nueva forma de aprender, aunque para ellos, el manejo de los recursos tecnológicos y las plataformas virtuales no fueron de dificultad. Esto, en un contexto donde las instituciones educativas se encontraban en el área urbana, donde se tiene los servicios básicos.

Una realidad muy diferente, para los docentes que laboramos en instituciones educativas que se encuentran en zona rural o de frontera, en donde no se contaba con conectividad ni mucho menos con servicio de energía eléctrica, el trabajo fue mucho más difícil, solo se podía realizar llamadas o mensaje de texto para comunicarse con aquellos estudiantes que si contaban con un celular para orientarles sobre el desarrollo de las clases y peor aún que los celulares eran de sus padres y estos lo llevaban a su centro de trabajo, dejando al estudiante incomunicado, otro de los problemas fue de que solo los padres de familia hacían “recargas” y estos se terminaban rápido. El docente tuvo que recurrir, a los recursos educativos, como los textos escolares y distribuirlos entre los estudiantes, para realizar el proceso de enseñanza aprendizaje, que también fue insuficiente; frente a esto el Minedu, realizó la distribución de las tabletas, que llegaron a las

instituciones educativas por bloques, las cuales se fueron distribuyendo entre los estudiantes, que también fueron insuficientes, además de no contar con los cargadores solares para poder utilizarlos; tampoco estaban instalados los aplicativos para poder darlos uso y se tenía que esperar a los técnicos, para su instalación. Es por ello que urge la capacitación del docente en el uso y manejo de los recursos tecnológicos.

Existen cursos virtuales dirigido a docentes y directivos en la plataforma de Perueduca, a los cuales, los docentes que laboran en zona rural o de frontera no pueden acceder por el problema de conectividad. Pues el Minedu debería buscar otra estrategia para capacitar a los docentes que van a laborar fuera de las ciudades. Por otra parte, el docente no solo debe esperar que el Minedu, DRE o UGEL u otro organismo del estado lo capacite, sino que tiene que buscar la forma y las estrategias para que ello ocurra, así como lo especifica en el marco del buen desempeño docente, cuando hace hincapié de la reflexión del docente sobre su práctica pedagógica, la autoevaluación de su desempeño como docente y de cómo está desarrollando el proceso de enseñanza aprendizaje, lo que le permitirá reconocer sus debilidades y sus fortalezas. Pues el docente debe demostrar interés y deseos de superación profesional, independientemente del lugar en donde se encuentre laborando; porque, hoy más que nunca, debemos conocer el manejo de los recursos tecnológicos, ya que el Minedu está implementando a las instituciones educativas con las tabletas, y que muchos de los docentes no lo están utilizando en sus aulas, por el desconocimiento del uso de los aplicativos que tienen, ya que al no contar con el servicio de internet, estos aplicativos ya vienen instalados.

De ahí la importancia de esta investigación, que nos sirvió para conocer la influencia de los recursos tecnológicos en el servicio educativo, teniendo al proceso de enseñanza aprendizaje como servicio principal. Para realizar el presente estudio, se tuvo ciertas dificultades en lo que respecta a la recolección de datos, ya que las instituciones educativas se encuentran muy alejadas del distrito, en muchas de ellas no se cuenta con servicio de internet y no se pudo comunicar con los docentes para la aplicación del cuestionario. A pesar de estas dificultades, se prosiguió con la investigación, llegando a completar la muestra, aplicando el cuestionario de forma física y a través del WhatsApp como único medio de comunicación.

En el distrito de Yurua, existen instituciones educativas que no cuentan con la infraestructura adecuada para brindar el servicio educativo, carecen de mobiliario escolar, de recursos educativos, de personal docente; en muchos de los casos, la UGEL, tiene que contratar a personal con solo quinto grado de secundaria, para que hagan las veces del docente, esto debido a que el distrito se encuentra en zona de frontera y la única vía de ingreso es el aéreo, además de tener los precios más caros de todos los productos, por lo que los docentes con título pedagógico no quieren ir a laborar en esas zonas; también porque se solicitan docentes bilingües que dominen la lengua originaria del lugar, como el ashaninka, yaminahua, amahuaca, cashinahua, chitonahua, etc.

VI. CONCLUSIONES

1. El presente trabajo de investigación nos permitió determinar una correlación significativa de los recursos tecnológicos y servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de Yurua, 2022. Estos resultados evidencian que los recursos tecnológicos, facilitan la labor pedagógica y contribuyen a la mejora del servicio educativo. Desde este punto de vista también contribuye al logro de los objetivos institucionales.
2. El procesamiento y análisis de datos permitió establecer que existe relación significativa de la dimensión cognitiva y servicio educativo, con este resultado se evidencia que los docentes tienen poco conocimiento sobre el uso y manejo de los recursos tecnológicos en las aulas.
3. De los resultados estadísticos se determinó que existe relación significativa de la dimensión procedimental y servicio educativo. Con este resultado se evidencia que los docentes tienen poco manejo de los recursos tecnológicos, y no lo utilizan en el aula, lo que genera que el servicio educativo no sea óptimo.
4. El procesamiento y análisis de datos permitió establecer que existe relación significativa de la dimensión actitudinal y servicio educativo. Este resultado evidencia que los docentes no dan la debida importancia al uso de los recursos tecnológicos en el desarrollo de las experiencias de aprendizaje, y no los incorporan al elaborar la planificación curricular, por lo que el proceso de enseñanza aprendizaje se da de forma tradicional.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere realizar otras investigaciones relacionados a recursos tecnológicos en otros distritos con características similares, para ver si se obtienen resultados similares.
2. Se recomienda realizar la investigación en un periodo más prolongado, debido a la dificultad que se tuvo para aplicar el instrumento, ya que los docentes trabajan en zonas alejadas, y en muchos casos no tienen internet, y el instrumento se aplicó de forma física.
3. Se sugiere tener en consideración los resultados de la investigación y hacerlos llegar a los docentes involucrados en la investigación, con la finalidad de que reflexionen su labor en las aulas.
4. Se sugiere realizar la investigación de aquí a unos tres años, con el propósito de ver si los recursos tecnológicos aún tienen influencia en el servicio educativo y en qué medida, estos servicios mejoraron.

REFERENCIAS

- Alexis, V. C. D., & Javier, B. C. O. (2021). *Elementos de estadística descriptiva y probabilidad*. Universidad Piloto de Colombia. <https://books.google.es/books?id=mfxTEAAAQBAJ&lpg=PA12&ots=QKqo5A1HKb&dq=que%20es%20la%20estadística%20descriptiva&lr&hl=es&pg=PA13#v=onepage&q=que%20es%20la%20estadística%20descriptiva&f=false>
- Álvarez Rodríguez, K. Y., & Corac Quispe, K. M. (2015). Marketing relacional y calidad de servicio educativo en la institución educativa privada “Jesús es mi Rey”-Villa El Salvador-2014. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/132>
- Abreu L., Daniel. (2 de febrero de 2022). Recursos tecnológicos. <https://www.lifeder.com/recursos-tecnologicos/>
- Alvarado Oyarce, O., (2005). Gestión de proyectos educativos: Lineamientos metodológicos. Fondo Editorial de la UNMSM. Lima, Perú. <https://books.google.com.pe/books?id=2ryW9sCE4joC&lpg=PA96&dq=servicio%20educativo&pg=PA6#v=onepage&q=servicio%20educativo&f=false>
- Belén Contreras-Manrique, R., Contreras-Manrique, L., Ovalle-Lizcano, T. V., Espinosa-Bohórquez, L. M., Valero-Bencardino, J., Coronel-Peñuela, D. L., & Cabrera-Reyes, A. (2020). Descripción de los problemas sociales influyentes en la transición moral en una sociedad cambiante a través del enfoque cuantitativo. *Eco Matemático*, 11(2), 6-17. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/ecomatematico/article/view/3016/356>
- Briones Álvarez, M., Influencia del clima institucional en la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Ramon Castilla N° 063, Cajamarca – 2014. [Tesis de maestría], Universidad Mayor de San Marcos. http://mail.upagu.edu.pe/files_ojs/journals/27/articles/517/submission/review/517-133-1851-1-4-20171210.pdf
- Cabezas Mejía, E., Andrade Naranjo, D., Torres Santamaria, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Primera edición, Universidad de las fuerzas armadas, ESPE, Ecuador.

<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia.

Cacheiro G., Sánchez R., González L. (2016). Recursos Tecnológicos en contextos educativos.

Castro Sesme, P. Recursos tecnológicos en el aprendizaje significativo en estudios sociales, 2019. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/reduug/41203>

Carrión, B. R. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia*, 4(6), 67-73. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=570960877010>

Chávez Armas, E. A. (2021). Gestión de competencias digitales en el marco del buen desempeño docente de instituciones educativas de la Ugel Ascope, 2021. [Tesis de maestría], Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66575>

Churruca Tineo, C. (2021). El uso de las TIC, comunicación organizacional en la gestión de los directivos de la UGEL 01, 2020. [Tesis de doctorado], Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57453>

Díaz Rosabel, M., Diaz Vidal, J., Gorgoso Vásquez, E., Sánchez Martínez, Y., Riverón Rodríguez, G., Santiesteban Reyes, D., (2020), La dimensión didáctica de las tecnologías de la información y las comunicaciones, Vol. 8, 15 (enero – junio 2020), p. 12 <https://doi.org/10.36825/RITI.08.15.002>

Esteban Nieto, N. (2018). Tipos de investigación. <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>

Estrada Araoz, E. G., & Mamani Roque, M. (2021). Competencia digital y variables sociodemográficas en docentes peruanos de educación básica regular. *Revista San Gregorio*, 1(45), 1-16. <https://doi.org/10.36097/rsan.v0i45.1502>

- Expósito, C. D., & Marsollier, R. G. (2020). Virtualidad y educación en tiempos de COVID-19. Un estudio empírico en Argentina. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/119010>
- Gabriel-Ortega, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2072-92942017000200008&script=sci_arttext
- Gagñay, L. K. I., Chicaiza, S. L. T., & Aguirre, J. L. (2020). Ética en la investigación científica. *Revista Imaginario Social*, 3(1). <http://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/10/19>
- Graus, M. E. G. (2018). Estadística aplicada a la investigación educativa. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/427/443>
- Gómez, J. L. P. (2010). Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos: determinación empírica mediante una escala de valoración del servicio. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 19(3), 127-142. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3341219>
- García Macias, G. K. (2020). Utilización de los recursos tecnológicos y su influencia en el proceso de enseñanza docente de la Unidad Educativa “Lemas” Guayaquil-Ecuador, 2020. [Tesis de maestría], Universidad Cesar Vallejo. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_d3bcd6e40e493881693291ac180ef577/Description#tabnav
- González-Sanmamed, M. G. S., Estévez, I. E., Souto-Seijo, A. S. S., Muñoz-Carril, P. C. M. C., González-Sanmamed, M., Estévez, I., ... & Muñoz-Carril, P. C. (2020). Digital learning ecologies and professional development of university professors. *Comunicar. Media Education Research Journal*, 28(1). https://www.scipedia.com/public/Gonzalez-Sanmamed_et_al_2020a
- Friend Montesdeoca, L. P. (2020). Relación entre el uso de recursos tecnológicos y procesos de enseñanza aprendizaje en estudiantes de bachillerato,

2020.<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49851>

- Fernández-Mellizo, M., & Manzano, D. (2018). Anàlisi de les diferències en la competència digital dels alumnes espanyols. *Papers: revista de sociologia*, 103(2), 175-198.
<https://raco.cat/index.php/Papers/article/view/v103-n2-fernandez-manzano>
- Fiallos, G. (2021). La Correlación de Pearson y el proceso de regresión por el Método de Mínimos Cuadrados. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2491-2509. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.466
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). Metodología de la investigación (6a. ed. --.). México D.F. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández Mendoza, S., & Duran Ávila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>
- Herrera Cubas, O. (2019). Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Enrique Milla Ochoa, Los Olivos, 2019. [Tesis de maestría], Universidad Cesar Vallejo
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35523/Herrera_CO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hidalgo, A. (2019). Técnicas estadísticas en el análisis Cuantitativo de datos. *Revista sigma*, 15(1), 28-44. <http://revistas.udenar.edu.co/>
- León, R. A. H., & González, S. C. (2020). El proceso de investigación científica. Editorial Universitaria (Cuba).
<https://books.google.es/books?id=03n1DwAAQBAJ&lpg=PA2&ots=oKzOZXuhq2&dq=tipos%20de%20investigacion%20cientifica&lr&hl=es&pg=PA2#v=onepage&q&f=false>

- López Rojas, I. F. (2018). Influencia de las TIC en la gestión institucional de la Institución Educativa Nro. 2004 Señor de los Milagros de Los Olivos-Lima. [Tesis de maestría], Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <http://hdl.handle.net/20.500.14039/2122>
- Martínez, D. V. S. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*, 9(17), 38-39. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/article/view/7928>
- Mendoza, S. H., & Ávila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019>
- Moreno, G. C., & Delgado, S. C. (2013). Evaluación de la competencia digital y las actitudes hacia las TIC del alumnado universitario. *Revista de investigación Educativa*, 31(2), 536-536. <https://revistas.um.es/rie/article/view/169271>
- Mancinas Morales, M., Cantú Ballesteros, L., García López, R. I., & Cuevas Salazar, O. (2020). Disponibilidad tecnológica y uso de tecnologías por parte de docentes de bachillerato desde la perspectiva del estudiante. *Educación*, 56(1), 0061-75. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2018&q=disponibilidad+tecnologica+y+uso+de+tecnologias+por+parte+de+docentes+de+bachillerato+desde+la+pwrspectiva+del+estudiante&btnG=
- Machado, G., Machado, J., Wives, L., Silva, G., El uso de las tecnologías como herramientas para la formación continua y la auto formación de profesores. *Revista Brasileira de Educación*, 2021, Vol. 26. <https://doi.org/10.1590/S1413-24782021260048>
- Manes, J. M. (2014). *Gestión estratégica para instituciones educativas*. Ediciones Granica SA https://books.google.es/books?id=d2PCJ51_LwYC&lpg=PA9&ots=h8P-

at4mnb&dq=manes%2C%20servicio%20educativo&lr&hl=es&pg=PA9#v=onepage&q=manes,%20servicio%20educativo&f=false

- Méndez-Toledo. (2021). Alfabetización y competencia digital docente en el nivel de secundaria, provincia de Huaura, Perú. *Revista Andina de Educación*, 2021 – 12 – 29, Vol.5(1), p. 1–7. https://discovery.biblioteca.uoc.edu/permalink/34CSUC_UOC/166h2gj/cdi_doaj_primary_oai_doaj_org_article_a8034446b1424538bf04d954c4b6eff6
- Miranda, R. V., de Sousa Moret, A., Cardoso, J., & Simão, B. P. (2020). Ensino Híbrido: Novas habilidades docentes mediadas pelos recursos tecnológicos. *EaD em Foco*, 10(1). <https://doi.org/10.18264/eadf.v10i1.913>
- Matas, A. (2018). Likert-type scale format design: state of art. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1), 38-47. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1607-40412018000100038&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Núñez Villao, C. F. (2020). El uso de recursos tecnológicos y su incidencia en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de una Unidad Educativa de Salinas, Ecuador, 2018. [Tesis de maestría], Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77891>
- NEFTALI, T. D. D. L. (2016). Población y Muestra. Universidad Autónoma de Mexico. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/63099/secme26877.pdf?sequence=1>
- Pérez, J. (2016). Estadística descriptiva e inferencial. Recuperado de <https://url2.cl/HnqYk>. https://cdn-cms.f-static.com/uploads/2236286/normal_5cef018589ced.pdf
- Puente, R. T. (2020). El método de encuesta. Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación. <https://files.pucp.education/posgrado/wp-content/uploads/2021/01/15115158/libro-los-metodos-de-investigacion-maestria-2020-botones-2.pdf#page=51>

- Pereira, R. T., & Aular, Y. M. (2021). La incorporación de los recursos tecnológicos interactivos en la enseñanza de las ciencias básicas integradas. *laurus*, 17(1), 72-88.
<http://www.revistas.upel.edu.ve/index.php/laurus/article/view/9139/5658>
- Perin, E. dos S., Freitas, M. do C. D., & Coelho, T. R. (2021). DIGITAL TEACHING COMPETENCE MODEL. In *SciELO Preprints*.
<https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1961>
- Pallant, J. (2020). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using IBM SPSS*. Routledge.<https://doi.org/10.4324/9781003117452>
- Rodríguez Jiménez A., Pérez Jacinto A., (2017), Metodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento, Revista escuela de administración de negocios, núm. 82, 2017, pp 1- 26.
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Rendón-Macías, M. E., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Navales, M. G. (2016). Descriptive statistics. *Revista Alergia de Mexico*, 63(4).
https://www.researchgate.net/profile/Miguel-Villasis-Keever/publication/322345711_Estadistica_descriptiva/links/5a577904a6fdcc30f86f279a/Estadistica-descriptiva.pdf
- Rodriguez Rodriguez, J. , Reguant Alvarez, M. , (2020), *Calculating the reliability of a questionnaire or scale using SPSS: Cronbach's alpha coeficiente*. REIRE: revista d'innovació i recerca en educació, vol. 13, núm. 2, 2020.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7672166>
- Roy-García, I., Rivas-Ruiz, R., Pérez-Rodríguez, M., & Palacios-Cruz, L. (2019). *Correlation: not all correlation entails causality*. *Revista alergia*, 66(3), 354.<https://doi.org/10.29262/Fram.v66i3.651>
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 13(1), 102-122.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s2223-25162019000100008&script=sci_arttext

- Torres, M., Salazar, F. G., & Paz, K. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2817>
- Ticona Huamán, S. Y. (2018). Incidencia de los recursos tecnológicos y el desempeño laboral de los docentes del nivel Secundario de la Institución Educativa Alfonso Ugarte–La Yarada Los Palos, año 2017. [Tesis de maestría], Universidad Cesar Vallejo, <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32790>
- Ureña López, Sergio, (2016), Dimensiones de la inclusión del tic en el currículo educativo: Una aproximación teórica, <http://dx.doi.org/10.14201/teoredu2016281209223>
- Viedma, C. (2018). Estadística descriptiva e inferencial. Madrid: Ediciones IDT. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57894581/Estadistica_descriptiva_e_inferencial - Carlos De La Puente Viedma-with-cover-page-v2](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57894581/Estadistica_descriptiva_e_inferencial_-_Carlos_De_La_Puente_Viedma-with-cover-page-v2).
- Varela-Ordorica, S. A., & Valenzuela-González, J. R. (2020). *Uso das tecnologias da informação e comunicação como competência transversal na formação inicial de docentes*. Revista Electrónica Educare, 24(1), 172-191. <http://dx.doi.org/10.15359/ree.24-1.10>

ANEXOS

Anexo 1

Título: Recursos tecnológicos y servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022.

Problema de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables/Dimensiones	Metodología	Población y muestra
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre los recursos tecnológicos y servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022?</p> <p>Problema específico</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre la dimensión cognitiva de los recursos tecnológicos y servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022? • ¿Qué relación existe entre la dimensión procedimental de los recursos tecnológicos y servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022? 	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer la relación que existe entre los recursos tecnológicos y servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022.</p> <p>Objetivo específico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación de la dimensión cognitiva y servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022. • Determinar la relación de la dimensión procedimental y servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022. • Determinar la relación de la dimensión 	<p>Hipótesis general</p> <p>Los recursos tecnológicos y servicio educativo se relacionan significativamente en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022.</p> <p>Hipótesis específico</p> <ul style="list-style-type: none"> • La dimensión cognitiva de los recursos tecnológicos y servicio educativo se relaciona significativamente en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022. • La dimensión procedimental de los recursos tecnológicos y servicio educativo se relaciona significativamente en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022. • La dimensión actitudinal de los recursos 	<p>Variable independiente</p> <p>1. Recursos tecnológicos</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cognitiva • Procedimental • Actitudinal. <p>Variable dependiente</p> <p>2. Servicio educativo</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio genérico o esencial. • Servicio perceptible. • Servicio aumentado. 	<p>Tipo de investigación: básica.</p> <p>Nivel: correlacional.</p> <p>Enfoque: cuantitativo.</p> <p>Método: hipotético – deductivo.</p> <p>Diseño: no experimental</p>	<p>Población</p> <p>Docentes del distrito de Yurua, en un total de 60.</p> <p>Muestra</p> <p>47 docentes del distrito de Yurua.</p> <p>Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta <p>Instrumento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario

<p>de Yurua, Ucayali, 2022?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre la dimensión actitudinal de los recursos tecnológicos y servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022? 	<p>actitudinal y servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022.</p>	<p>tecnológicos y servicio educativo se relaciona significativamente en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022.</p> <p>Hipótesis alterna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los recursos tecnológicos y servicio educativo se relacionan significativamente en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022. <p>Hipótesis nula:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los recursos tecnológicos y servicio educativo no se relacionan significativamente en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022. 			
--	--	---	--	--	--

Anexo 2

Matriz de operacionalización de la variable 01: Recursos educativos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Cognitiva	Conocimiento de hardware	1	Escala ordinal	1. Alta: 57 – 75 2. Medio: 36 – 56 3. Baja : 15 – 35
	Conocimiento de software	2	LIKERT	
	Creatividad	3		
	Evaluación del conocimiento	4		
Procedimental	Manejo de hardware	5, 6	1. Nunca	
	Manejo de software	7	2. Casi nunca	
	Manejo de plataformas virtuales.	8, 9, 10, 11	3. A veces	
Actitudinal	Predisposición para aprender	12	4. Casi siempre	
	Uso responsable de los recursos tecnológicos.	13	5. Siempre	
	Aplicar los nuevos conocimientos en la labor pedagógica.	14, 15		

Anexo 3

Matriz de operacionalización de la variable 02: Servicio educativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Dimensión de servicio genérico o esencial	Satisfacción de las expectativas de padres y estudiantes.	1, 2	Escala ordinal LIKERT	1. Alta: 57 – 75 2. Medio: 36 – 56 3. Baja : 15 – 35
	El personal docente debe ser reconocido por su especialización e idoneidad académica, pedagógica y didáctica.	3, 4		
	El servicio educativo debe responder a las necesidades y demandas.	5, 6		
	El personal educativo debe estar comprometido con los objetivos planteados por la institución educativa.	7, 8		
Dimensión de Servicio perceptible	Confiabilidad de la institución educativa y su personal.	9	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	
	Capacidad de respuesta o continuidad del servicio educativo.	10		
	Seguridad (funcional, física y emocional).	11		
	Empatía (pedagógica y participativa).	12		
Dimensión de servicio aumentado	Elementos tangibles (instalaciones e infraestructura).	13, 14		
	Servicios extras	15		

Anexo 4

Cuestionario

Universidad Cesar Vallejo

Escuela de Posgrado

Programa académico de maestría en Administración de la educación

Estimado docente:

El siguiente instrumento busca evaluar el uso de los recursos tecnológicos y servicio educativo en docentes de Yurua, 2022. El instrumento consta de 30 ítems. Por favor, responda con sinceridad, las respuestas obtenidas serán de forma confidencial, agradeciendo por su participación.

Instrucciones:

Lee con atención las preguntas y valóralas según el rango que se muestra a continuación:

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

N°	Ítems	Escala				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
1	Utilizas con frecuencia los recursos tecnológicos (computadora, tabletas, impresora), que tiene la institución educativa.					
2	Utilizas los programas instalados en la computadora o tabletas (Word, Excel, Power Point, etc.).					
3	Considera los recursos tecnológicos (computadora, tabletas, impresora), en la planificación y elaboración de documentos de gestión y/o planificación de unidades didácticas.					
4	Evalúa sus conocimientos sobre el uso de los recursos tecnológicos.					
5	Cuando los recursos tecnológicos (computadora, tableta, impresora), tiene una falla física, usted como docente, lo soluciona o trata de solucionarlo.					
6	Como docente, instala los aplicativos o programas en la computadora, tableta, celular.					
7	Utilizas los diferentes buscadores o repositorios para buscar, seleccionar, analizar y comparar información relevante.					
8	Usted hace uso de las redes sociales con frecuencia					
9	Usted hace uso de las plataformas virtuales: wikis, blogs, foros, para compartir información.					
10	Participas en las capacitaciones virtuales que promueven en las redes sociales con frecuencia.					
11	Participa usted cómo docente en los webinar o asistencia técnica programados por el Ministerio de educación, DRE, o UGEL.					

12	Participas en los cursos virtuales que desarrolla la plataforma Perueduca de manera frecuente.					
13	Usted como docente, programas tu tiempo para utilizar las redes sociales, sin perjudicar tus actividades cotidianas.					
N°	Ítems	Escala				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
14	Utilizas los recursos tecnológicos en la planificación y desarrollo de tus clases.					
15	Usted promueve el uso responsable de los recursos tecnológicos en el aula.					
16	Recoges información sobre las expectativas de los padres de familia. (Que esperan desean que sus hijos aprendan)					
17	Recoges información sobre las expectativas de los estudiantes. (Que quieren aprender los estudiantes.					
18	Como docente, ha recibo reconocimientos, (felicitaciones en público, resoluciones o incentivos económicos), por parte de una entidad del estado por la labor que realiza.					
19	Como docente, ha recibo reconocimientos, (felicitaciones en público, resoluciones o incentivos económicos), por parte de la institución educativa por la labor que realiza.					
20	Usted planifica las experiencias de aprendizaje de acuerdo a las necesidades e interés de los estudiantes.					
21	La institución educativa, recoge información sobre las demandas educativas, (que se debe enseñar), considerándolos en los documentos de gestión.					
22	Participas en las capacitaciones organizadas por el MINEDU, DRE, UGEL o IE, con el propósito de mejorar su labor pedagógica.					
23	Participas en los trabajos colegiados organizados por la institución educativa					
24	La institución educativa, cumple con la calendarización programada en el tiempo establecido.					
25	La institución educativa, cuenta con el personal necesario para continuar con el servicio educativo.					
26	La institución educativa brinda las condiciones necesarias para el funcionamiento del servicio educativo. (personal docente, aulas, mobiliario)					
27	Usted como docente, dialoga con los padres de familia y escucha sus inquietudes y sugerencias.					
28	La institución educativa realiza el mantenimiento de la infraestructura para brindar el servicio educativo.					
29	La institución educativa realiza el mantenimiento de los equipos tecnológicos que tiene la institución educativa.					
30	La institución educativa planifica actividades fuera del horario de clases para la realización de talleres (de danza, pintura, entre otros) dirigido a estudiantes					

Anexo 5



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIÓN 1 / ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Recoges información sobre las expectativas de los padres de familia. (Que esperan desean que sus hijos aprendan)	x		x		x		
2	Recoges información sobre las expectativas de los estudiantes. (Que quieren aprender los estudiantes.)	x		x		x		
3	Como docente, ha recibido reconocimientos, (felicitaciones en público, resoluciones o incentivos económicos), por parte de una entidad del estado por la labor que realiza.	x		x		x		
4	Como docente, ha recibido reconocimientos, (felicitaciones en público, resoluciones o incentivos económicos), por parte de la institución educativa por la labor que realiza.	x		x		x		
5	Usted planifica las experiencias de aprendizaje de acuerdo a las necesidades e interés de los estudiantes.	x		x		x		
6	La institución educativa, recoge información sobre las demandas educativas, (que se debe enseñar), considerándolos en los documentos de gestión.	x		x		x		
7	Participas en las capacitaciones organizadas por el MINEDU, DRE, UGEL o IE, con el propósito de mejorar su labor pedagógica.	x		x		x		
8	Participas en los trabajos colegiados organizados por la institución educativa	x		x		x		
DIMENSIÓN 2		Si	No	Si	No	Si	No	
9	La institución educativa, cumple con la calendarización programada en el tiempo establecido.	x		x		x		
10	La institución educativa, cuenta con el personal necesario para continuar con el servicio educativo.	x		x		x		
11	La institución educativa brinda las condiciones necesarias para el funcionamiento del servicio educativo. (personal docente, aulas, mobiliario)	x		x		x		



12	Usted como docente, dialoga con los padres de familia y escucha sus inquietudes y sugerencias.	x		x		x		
13	La institución educativa realiza el mantenimiento de la infraestructura para brindar el servicio educativo.	x		x		x		
14	La institución educativa realiza el mantenimiento de los equipos tecnológicos que tiene la institución educativa.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3		Si	No	Si	No	Si	No	
15	La institución educativa planifica actividades fuera del horario de clases para la realización de talleres (de danza, pintura, entre otros) dirigido a estudiantes	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia y aplicabilidad

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

Apellidos y nombres del juez validador. D^o/ Mg: MATHEW S JACOBO PATRICIA CATHERINE DNI:17910516

Especialidad del validador: Maestro en Educación

Pucallpa, 12 de mayo del 2022

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

REGISTRO NACIONAL DE

**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS
PROFESIONALES**

GRADUADO MATHEWS JACOBO, PATRICIA CATHERINE
DNI 17910516

GRADO O TÍTULO BACHILLER EN EDUCACION

Fecha de diploma: 19/11/2007

Modalidad de estudios: -

Fecha matrícula: Sin información (***)

Fecha egreso: Sin información (***)

INSTITUCIÓN UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
PERU

GRADUADO MATHEWS JACOBO, PATRICIA CATHERINE
DNI 17910516

GRADO O TÍTULO MAGISTER EN EDUCACION

MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA

Fecha de diploma: 23/12/2013

Modalidad de estudios: -

Fecha matrícula: Sin información (***)

Fecha egreso: Sin información (***)

INSTITUCIÓN UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
PERU

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SERVICIO EDUCATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1								
1	Recoges información sobre las expectativas de los padres de familia. (Que esperan desean que sus hijos aprendan)	✓		✓		✓		
2	Recoges información sobre las expectativas de los estudiantes. (Que quieren aprender los estudiantes.)	✓		✓		✓		
3	Como docente, ha recibido reconocimientos, (felicitaciones en público, resoluciones o incentivos económicos), por parte de una entidad del estado por la labor que realiza.	✓		✓		✓		
4	Como docente, ha recibido reconocimientos, (felicitaciones en público, resoluciones o incentivos económicos), por parte de la institución educativa por la labor que realiza.	✓		✓		✓		
5	Usted planifica las experiencias de aprendizaje de acuerdo a las necesidades e interés de los estudiantes.	✓		✓		✓		
6	La institución educativa, recoge información sobre las demandas educativas, (que se debe enseñar), considerándolos en los documentos de gestión.	✓		✓		✓		
7	Participas en las capacitaciones organizadas por el MINEDU, DRE, UGEL o IE, con el propósito de mejorar su labor pedagógica.	✓		✓		✓		
8	Participas en los trabajos colegiados organizados por la institución educativa	✓		✓		✓		
DIMENSION 2								
		SI	No	SI	No	SI	No	
9	La institución educativa, cumple con la calendarización programada en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
10	La institución educativa, cuenta con el personal necesario para continuar con el servicio educativo.	✓		✓		✓		
11	La institución educativa brinda las condiciones necesarias para el funcionamiento del servicio educativo. (personal docente, aulas, mobiliario)	✓		✓		✓		
12	Usted como docente, dialoga con los padres de familia y escucha sus inquietudes y sugerencias.	✓		✓		✓		
13	La institución educativa realiza el mantenimiento de la infraestructura para brindar el servicio educativo.	✓		✓		✓		

Observaciones (preclear si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del Juez validador. Dr/ Mg: Gladith Silva Pinedo

DNI: 00090862

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación

Pucallpa, 12 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Mg. Gladith Silva Pinedo.
Código A1671113

REGISTRO NACIONAL DE

**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS
PROFESIONALES**

GRADUADO

SILVA PINEDO, GLADITH
DNI 00090862

**GRADO O TÍTULO LICENCIADA EN EDUCACION
ARTISTICA**

ESPECIALIDAD : ARTES PLASTICAS - DIBUJO Y
PINTURA

Fecha de diploma: 25/02/2013

Modalidad de estudios: -

INSTITUCIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
PERU

GRADUADO

SILVA PINEDO, GLADITH
DNI 00090862

**GRADO O TÍTULO MAGISTER EN ADMINISTRACION DE
LA EDUCACION**

-

Fecha de diploma: 24/06/2014

Modalidad de estudios: -

Fecha matrícula: Sin información (***)

Fecha egreso: Sin información (***)

INSTITUCIÓN UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO

PERU

12	Usted como docente, dialoga con los padres de familia y escucha sus inquietudes y sugerencias.	x		x		x		
13	La institución educativa realiza el mantenimiento de la infraestructura para brindar el servicio educativo.	x		x		x		
14	La institución educativa realiza el mantenimiento de los equipos tecnológicos que tiene la institución educativa.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La institución educativa planifica actividades fuera del horario de clases para la realización de talleres (de danza, pintura, entre otros) dirigido a estudiantes	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA Y APLICABILIDAD

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: ALVÁN LÓPEZ ROGER VICTOR MOISES **DNI: 05594232**

Especialidad del validador: DOCTOR EN 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

Pucallpa, 12 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo

Guía



GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ALVAN LOPEZ, ROGER VICTOR MOISES DNI 05594232	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 03/06/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
ALVAN LOPEZ, ROGER VICTOR MOISES DNI 05594232	MAGISTER EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 18/01/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
ALVAN LOPEZ, ROGER VICTOR MOISES DNI 05594232	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 22/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/04/2015 Fecha egreso: 31/08/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Tabla 5*Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk.*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión cognitiva	,962	47	,129
Dimensión procedimental	,967	47	,204
Dimensión actitudinal	,955	47	,067
Dimensión servicio genérico	,976	47	,433
Dimensión servicio perceptible	,954	47	,065
Dimensión servicio aumentado	,948	47	,036

Criterio de decisión

Si $p < 0,05$ nos encontramos frente a datos no paramétricosSi $p > 0,05$ nos encontramos frente a datos paramétricos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Palacios Sánchez José Manuel, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Recursos tecnológicos y servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de Yurua, Ucayali, 2022", cuyo autor es BUENAPICO CUMAPA FRANCISCA, 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, 05 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
Palacios Sánchez José Manuel DNI: 80228284 ORCID 0000-0002-1267-5203	Firmado digitalmente por: JPALACIOSSA12 el 13- 08-2022 11:11:46

Código documento Trilce: TRI - 0392423