



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad de servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una
institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Herrera Clavo, Jorge (orcid.org/0000-0002-4537-8117)

ASESOR:

Mg. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (orcid.org/0000-0002-2275-7106)

CO-ASESOR:

Dra. Gonzales Vigo, María Aurora (orcid.org/0000-0002-5989-6265)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, responsabilidad y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Este trabajo de investigación se lo dedico
a Dios por haber permitido

Llegar a este momento y a mi madre
Auristelia Clavo Altamirano por ser la
persona

Más importante de mi vida y es quien
conoce cada sacrificio y obstáculo que
tuve y tengo para poder ver concretados
mis anhelos.

Agradecimiento

A Dios mi creador porque él me permitió llegar hasta aquí a la universidad por brindarme docentes que transmitieron sus conocimientos para mi formación, y a cada persona que me apoyo cuando lo necesite gracias infinitas por hoy poder abrazar este anhelo.

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	13
3.3. Escenario de estudio.....	13
3.4. Participantes	13
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.6. Procedimiento	13
3.7. Rigor científico	14
3.8. Método de análisis de datos.....	14
3.9. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	16
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS.....	40

Índice de tablas

Tabla 1. ¿Cuáles son los servicios educativos que se brindan virtualmente en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	16
Tabla 2. ¿Cómo se ha llevado a cabo el servicio educativo en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	19
Tabla 3. ¿Cómo evalúan la calidad del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	22
Tabla 4. ¿Cómo evalúan las expectativas del estudiante acerca del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	24
Tabla 5. Conoce las percepciones del estudiante acerca del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	26
Tabla 6. ¿Cómo evalúan el desempeño de los docentes que brindan el servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	28
Tabla 7. ¿Cómo se ejecutan capacitaciones los docentes que brindan el servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	30

Resumen

La presente tesis tiene como objetivo explicar la calidad del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo. Para lograr este objetivo, el autor aplicó una metodología del tipo básica, con un diseño fenomenológico y un paradigma cualitativo. Las variables de estudio fueron analizadas desde la aplicación de la técnica de entrevistas, con instrumentos como entrevistas no estructuradas. Los resultados muestran que los servicios educativos virtual que se brindan en la institución educativa es educación básica regular con atención a estudiantes de 1ero a 5to grado de secundaria ello implicó también la atención a padres de familia, la planificación del trabajo a realizar con los coordinadores, docentes y directivos atención también de motivación y apoyo psicológico. Las conclusiones indican que, en tiempos de pandemia, el servicio se llevó a cabo de forma virtual generando que muchos estudiantes no ingresen a los grupos de WhatsApp por desconocimiento, porque no contaban con celular, tablet etc. y en el caso de los docentes en los inicios tuvieron que capacitarse al uso de las herramientas tecnológicas.

Palabras clave: Calidad, servicio educativo y educación virtual.

Abstract

The objective of this thesis is to explain the quality of the virtual educational service in times of pandemic in an educational institution in the district of Guadalupe, Pacasmayo. To achieve this objective, the author applied a basic methodology, with a phenomenological design and a qualitative paradigm. The study variables were analyzed from the application of the interview technique, with instruments such as unstructured interviews. The results show that the virtual educational services provided in the educational institution is regular basic education with attention to students from 1st to 5th grade of high school, which also implied attention to parents, planning the work to be done with coordinators, teachers and directors, as well as attention to motivation and psychological support. The conclusions indicate that, in times of pandemic, the service was carried out virtually generating that many students did not join the WhatsApp groups due to lack of knowledge, because they did not have a cell phone, tablet etc. and in the case of teachers in the beginning they had to be trained in the use of technological tools.

Keywords: Quality, educational service and virtual education.

I. INTRODUCCIÓN

El servicio educativo virtual requiere cada vez de más herramientas tecnológicas que busquen afrontar el requerimiento de los usuarios con necesidades diferentes que esperan una atención óptima en el servicio educativo (García, 2020; Mai y Werdin, 2022; Suresh et al., 2022; Rawlings y Downing, 2017).

Así mismo, el Ministerio de Educación promueve la calidad educativa en el servicio virtual ya que es necesario seguir entregando el servicio a pesar de que las condiciones se muestren adversas, además, es necesario considerar que es un tema de alto interés para el sector educativo que buscan mayores niveles de competencias para adaptarse al uso de nuevas tecnologías (Serrano-Soria, 2020; García y Deserti, 2022; Wu et al., 2022; Chen et al., 2022).

Ante esta situación, el Estado peruano, mediante el D.S. N°008-2020 estableció medidas restrictivas para el cuidado ante el riesgo sanitario, debido a la alta posibilidad de contagio con el coronavirus, para lo cual el Ministerio de Educación dispuso de la implementación de medidas restrictivas para el acercamiento social, y, por ende, medidas restrictivas para entregar los servicios educativos. En el mismo sentido, SUNEDU implementó la estrategia de desarrollo de programas mediante la educación virtual (Sánchez et al., 2022; Rendón et al., 2022; Zhang et al., 2022).

El Ministerio de educación, en este contexto impuso un modelo virtual de la educación en su modalidad no presencial, virtual. Para ello, los docentes y personal administrativo que conforman la estructura de las instituciones educativas han debido adaptarse para afrontar los retos de esta modalidad. Por otro lado, según datos estadísticos registrados en el portal web aprendo en casa se han registrado más de 8 millones de visitas a dicha plataforma virtual (MINEDU, 2020), lo cual describe la creciente necesidad de los usuarios por servicios educativos de calidad (Sanhueza, 2020; Barreto et al., 2021; Maiden, 2019; Sharma, 2022; Sugumaran et al., 2020).

Por ello, las instituciones educativas desarrollan estrategias para mejorar la calidad y cumplir con las necesidades de los usuarios ante las exigencias actuales de formación, por lo que, necesitan conocimientos sobre las herramientas tecnológicas a utilizar en la educación virtual (Garzón, 2021; Soriano y Orgaz-Agüera, 2022; Chan et al., 2021; Kurzman y Littlefield, 2020).

La calidad de servicios educativos virtual en la I.E N° 35 Eduvigis Noriega de Lafora-Guadalupe se ve ineficaz por la ineficiencia y desinterés de las autoridades competentes provocando múltiples falencias que deberían ser atendidos por las autoridades nacionales locales y regionales quienes articuladamente ejecutarían alianzas estratégicas para que se implemente el uso de recursos tecnológicos y se mejore la educación virtual optimizando la calidad de servicio educativo puesto que proporcionaría a la población estudiantil lo necesario para cubrir las falencias que actualmente se dan.

El autor de la presente tesis ha formulado la presente pregunta de investigación ¿Cómo es la calidad del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una IE del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?, los problemas específicos son: ¿Cuáles son los resultados del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una IE del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?, ¿Cómo se usan las herramientas tecnológicas en el servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una IE del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?, y, ¿Cómo se realiza proceso de adaptación de las estudiantes al servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una IE del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?

La presente investigación tiene como justificación social a la importancia de la atención a poblaciones vulnerables, por lo que el Estado requiere de fuentes de información científicas para dirigir sus esfuerzos hacia una mejor atención y de manera eficaz.

Así mismo, presenta una justificación teórica ya que esta tesis propone un estudio donde se describa la calidad del servicio educativo y generar un aporte descriptivo para una mejor comprensión del problema.

El autor ha identificado como objetivo general a: Explicar la calidad del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo. Los objetivos específicos con: (i) Identificar los resultados del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo. (ii) Explicar el uso de herramientas tecnológicas en el servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo. (iii) Diagnosticar el proceso de adaptación de las estudiantes al servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo.

Finalmente, se plantea la hipótesis de investigación: La calidad del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo es ineficiente debido a que las estudiantes no hicieron un uso adecuado de las herramientas brindadas para su desarrollo educativo.

II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes internacionales, se encontró a: Hovlid et al. (2022) quienes buscaron explorar las percepciones de los estudiantes sobre la mejora de la calidad del aprendizaje (MC) en un entorno virtual e identificar los factores que promueven o inhiben el aprendizaje virtual. Para ello, se empleó un diseño de estudio de caso exploratorio con entrevistas de grupos focales, siendo 12 los participantes del estudio. Como resultados de ello, se encontró que, existen tres temas importantes a considerar en la calidad de servicio educativo virtual, los cuales son: aprender a través de la participación activa, construir una oportunidad de aprendizaje virtual y crear un entorno de aprendizaje virtual, asimismo, el tener sus cámaras encendidas les ayudó a centrar su atención y comprometerse a colaborar y contribuyó a un sentido de comunidad colectiva.

Selvaraj et al. (2021) en su estudio buscaron comprender cómo les había ido a los profesores y estudiantes en las clases en línea en la India. Se crearon cuatro cuestionarios separados para estudiantes de escuela, maestros de escuela, estudiantes universitarios y profesores universitarios. En sus resultados encontraron que, aunque la mayoría de las respuestas se inclinaron a favor del aprendizaje tradicional, podemos suponer que esto se debió a las circunstancias sin precedentes y la falta de preparación de profesores y estudiantes para cambiar a este modo de aprendizaje. La educación en línea tiene el potencial de dominar el campo educativo si se toma una iniciativa adecuada del gobierno y las autoridades de las instituciones educativas.

Saleem et al. (2022) en su investigación propusieron evaluar los factores que afectan la calidad del aprendizaje en línea de los estudiantes paquistaníes durante la pandemia de COVID-19. Los datos se recopilaban a través de un cuestionario administrado a estudiantes que estudian en diferentes universidades de Pakistán. Los resultados revelaron que el apoyo de la universidad, el apoyo de los profesores y los factores motivacionales predijeron la calidad del aprendizaje en línea. Los factores situacionales influyeron negativamente en la relación del apoyo de los profesores y los factores motivacionales y la calidad del aprendizaje en línea. El

apoyo universitario y la calidad de las relaciones de aprendizaje en línea no fueron moderados por factores situacionales.

Gopal et al. (2021) en su estudio buscaron identificar los factores que afectan la satisfacción y el rendimiento de los estudiantes con respecto a las clases en línea durante el período de pandemia de COVID-19 y establecer la relación entre estas variables. El estudio fue de naturaleza cuantitativa y los datos se recopilaron de 544 encuestados a través de una encuesta en línea que estaban estudiando cursos de gestión empresarial (BBA o MBA) o gestión hotelera en universidades indias. Se utilizó el modelo de ecuaciones estructurales para analizar las hipótesis propuestas. Los resultados muestran que cuatro factores independientes utilizados en el estudio a saber. la calidad del instructor, el diseño del curso, la retroalimentación inmediata y las expectativas de los estudiantes impactan positivamente en la satisfacción de los estudiantes y, además, la satisfacción de los estudiantes impacta positivamente en el desempeño de los estudiantes.

Mohd et al. (2021) en su estudio propusieron examinar la efectividad del aprendizaje en línea y los desafíos que presenta para las habilidades de aprendizaje de los alumnos. Este estudio empleó un diseño de estudio de caso utilizando un cuestionario de encuesta, administrado a 99 estudiantes de una escuela secundaria en Jasin, Melaka. Los datos fueron analizados descriptivamente (cálculo de porcentaje y frecuencia). En general, los hallazgos indicaron que, la habilidad y comodidad para usar las computadoras fue alta (>93%). Sin embargo, su motivación en el aprendizaje en línea era baja (41,5 %) y la capacidad para trabajar en grupo estaba en un nivel moderado (66,7 %).

Mientras que, en los antecedentes nacionales, se establecieron los siguientes: Amaro (2022) en su investigación planteó analizar la relación entre calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020. Para ello, la metodología empleada fue la correlacional con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, siendo el instrumento un cuestionario aplicado a 366 estudiantes. Cuyos resultados, establecieron que, el nivel de calidad de servicio educativo fue

medio para un 66.1%, destacándose a las dimensiones de empatía y elementos tangibles con mayor preponderancia que, las demás dimensiones.

Marín et al. (2021) quienes propusieron encontrar el nivel de calidad de servicio de la Institución Educativa “Julio Ramón Ribeyro” de Cajamarca, 2020. Para ello, la metodología empleada fue descriptiva con un diseño no experimental, aplicándose un cuestionario a 78 estudiantes. Obteniéndose como resultados que, el servicio ofrecido presenta un nivel aceptable entre los estudiantes de la referida institución, destacándose como las dimensiones con mayor nivel de aceptación a la seguridad como a la empatía, debiéndose al comportamiento e interés que muestra el personal hacia los estudiantes.

Orellana (2021) en su estudio propuso analizar qué relación existe entre el desempeño docente y la calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Marko Emilio Jara Schenone N°64912-Pucallpa, 2018. Es por ello que, se empleó una metodología no experimental, siendo 94 estudiantes, la muestra de estudio, a quienes se les aplicó un cuestionario. Como tal, se obtuvieron como hallazgos que, la relación de ambos constructos fue significativa con un valor de 27.7%, demostrándose un nivel regular de 92.6% en la calidad de servicios.

Lizana (2021) en su estudio planteó analizar como la gestión de recursos humanos se relaciona con la Calidad del Servicio Educativo en el Colegio Trilce Santa Anita, Lima – 2019. Para lo cual, el estudio fue descriptivo bajo un enfoque cuantitativo, siendo la muestra de 30 docentes, 2 directivos como también 5 administrativos, aplicándose para ello, un cuestionario. Obteniéndose con ellos, que, la relación entre ambas variables resultó ser significativa en un 81.1%, demostrándose que, tal gestión ha permitido que, la calidad de servicio se presente en un nivel adecuado.

Cornejo (2020) en su estudio planteó analizar la asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del primer grado de secundaria de la Institución Educativa “Argentina”, distrito de Lima, 2020. Para lo cual, el estudio

presentó una metodología descriptiva con diseño no experimental- correlacional, aplicándose un cuestionario a la muestra de 50 estudiantes. Como hallazgos, se detallan los siguientes: que, la relación establecida entre las dos variables de estudio fue de 96.5%, demostrándose un nivel adecuado en la calidad de servicio.

Dentro de la teoría de la calidad de servicio educativo virtual en tiempos de pandemia, se destaca que, el aprendizaje virtual puede denominarse como una herramienta que puede hacer que el proceso de enseñanza-aprendizaje esté más centrado en el estudiante, sea más innovador e incluso más flexible (Gokce, 2018; Mai et al., 2022; Roohr et al., 2017). El aprendizaje virtual se define como “experiencias de aprendizaje en entornos sincrónicos o asincrónicos utilizando diferentes dispositivos (por ejemplo, teléfonos móviles, computadoras portátiles, etc.) con acceso a Internet. En estos entornos, los estudiantes pueden estar en cualquier lugar (independientes) para aprender e interactuar con los instructores y otros estudiantes (Singh et al., 2019).

El entorno de aprendizaje sincrónico está estructurado en el sentido de que los estudiantes asisten a conferencias en vivo, hay interacciones en tiempo real entre educadores y alumnos, y existe la posibilidad de retroalimentación instantánea, mientras que los entornos de aprendizaje asincrónico no están estructurados adecuadamente (Hovlid et al., 2022; Zhang, 2022). En un entorno de aprendizaje de este tipo, el contenido de aprendizaje no está disponible en forma de conferencias o clases en vivo; está disponible en diferentes sistemas de aprendizaje y foros. La retroalimentación instantánea y la respuesta inmediata no son posibles en un entorno de este tipo (Dhawan, 2020; Angelone et al., 2020; Wang et al., 2017).

Los estudiantes quieren una interacción bidireccional que a veces se vuelve difícil de implementar. El proceso de aprendizaje no puede alcanzar su máximo potencial hasta que los estudiantes practican lo que aprenden (McClure et al., 2021; Veerabathina, 2019). A veces, el contenido en línea es todo teórico y no permite que los estudiantes practiquen y aprendan de manera efectiva. El contenido mediocre del curso también es un problema importante (Dhawan, 2020).

El proceso de enseñanza requiere organización y planificación por parte del educador, en este orden de ideas, la planificación de las actividades pedagógicas requiere pensar en la metodología y los recursos más adecuados para que los contenidos programáticos puedan desarrollarse en los estudiantes de manera adecuada (Sandoval, 2020).

En este contexto, el buen uso y aplicación de las TIC's juega un papel muy importante en el proceso educativo, permitiéndole al docente crear un ambiente innovador para inducir al estudiante hacia una formación científica, transformándolo en un investigador para poder construir un aprendizaje significativo que promueva el desarrollo de habilidades y competencias para desenvolverse en una sociedad competitiva (Hovlid et al., 2022). El enfoque contextual que permite la enseñanza virtual de la disponibilidad del docente en todo momento para brindar información, resolver dudas o ayudar a resolver problemas, parece brindar a los estudiantes una mayor confianza en sí mismos que en otras modalidades de enseñanza, lo mismo ocurre con la flexibilidad de horarios y la presentación de tareas, lo que facilita que cada alumno pueda avanzar a su propio ritmo, alejando del entorno de aprendizaje la presión y la ansiedad por cumplir plazos y tareas (Alejandro, 2021; Fabri et al., 2018).

De acuerdo con Vargas (2016) se determinó que, la calidad de educación virtual implica contar con un conjunto de dimensiones determinantes para definir dicha calidad. Entre las dimensiones se determinan las siguientes:

Servicios educativos: Esta dimensión se desarrolla cuando se ha evidenciado el interés del estudiante para que después tome decisiones apropiadas, brindando un buen servicio pedagógico, producto diferente a la competencia darlo todo, como ellos piden, sin mezquindad, darle confianza, haciéndole entender que no encontraras otro igual como el estudiante (Casavilca, 2020).

Expectativas del estudiante: Es una valoración de lo que es pertinente y posible para un estudiante a partir de la condición específica en la que se percibe a sí mismo y su situación. En ese sentido, los estudiantes construyen expectativas hacia su escolaridad y las valoran en diferentes escenarios. Durante este proceso es posible que muchos de ellos no tengan la información necesaria para evaluar con precisión si es factible o no que se logren sus expectativas.

Docencia: Desarrolla el quehacer pedagógico docente, son recursos profesionales que se utilizan para generar aprendizajes en los estudiantes (Faria et al., 2016; Vargas, 2016).

Según la resolución de secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP, se aprobó la norma técnica N° 002-2021-PCM-SGP, la cual hace referencia a la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público.

La mencionada norma trata del proceso de implementación de disposiciones referidos a la calidad de servicios en el servicio público la cual se implementa en cuatro tramos. El plazo para el tramo I fue en junio de 2019 hasta culminarse en junio de 2021, el plazo para el tramo II fue de abril de 2021 hasta junio de 2021, el tramo III desde abril de 2022 hasta junio de 2022, finalmente, el tramo IV desde mayo 2023 hasta mayo de 2024.

El actual marco normativo vigente necesario para la implementación de la presente norma, incluye a la ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la gestión del Estado, la cual está encargada de mejorar la gestión pública y aportar un Estado democrático, descentralizado y moderno.

Además. El Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene como objetivo asegurar la calidad de la prestación de bienes y servicios públicos con el fin de alcanzar a la ciudadanía para mejorar su bienestar cubriendo sus necesidades con criterios de eficiencia y eficacia. El art. 21 del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. La cual fue

aprobada con DS N° 123-2018-PCM especifica que la secretaría de Gestión Pública emite resoluciones sobre las normas técnicas en procedimientos, protocolos, estándares u otros aspectos técnicos, así como otros aspectos que complementen la norma.

En este sentido, y para el cumplimiento de sus objetivos, se aprobó la resolución de secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM /SGP, denominada como Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el sector público, la cual tiene como objetivo proponer la aplicación de una herramienta de gestión que mejore los servicios otorgados y mejorar la calidad de vida de las personas.

Así mismo, el art. 3 de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 007-2019-PCM/SGP y la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2019-PCM/SGP establece en tiempo de implementación propuesta en cuatro tramos en un período de 18 meses para el primer tramo y para el último tramo cuenta con 12 meses.

La implementación del tramo I de la norma técnica mencionada, el estado aprobó una nueva norma la Norma Técnica para la gestión de la calidad de Servicios en el Sector Público, el cual cuenta con mejoras que contribuyen al proceso de implementación y alcanzar las metas planeadas.

Se presenta el marco conceptual con el fin de alcanzar una mayor comprensión de la presente investigación, tal como sigue:

Calidad del servicio: La calidad se adquiere mediante la práctica, con actitudes positivas hacia el logro del objetivo o meta, con el objetivo de crear una relación que perdure en el tiempo de la experiencia.

Educación virtual: Es conocida como "educación en línea", con el apoyo de herramientas digitales y programas de formación digital, con un escenario de enseñanza y aprendizaje virtual.

Desempeño docente: Es un concepto que hace referencia al desempeño del docente, con la cual se esperan acciones o prácticas inherentes a la profesión docente.

Servicios educativos: Donde se determina a las características y condiciones del servicio brindado en las instituciones y programas educativos, en estos procesos los estudiantes desarrollan procesos de aprendizaje elaborados previamente con rigurosidad por los docentes.

Percepción del estudiante: La percepción del alumnado dependo de su rendimiento académico, integración escolar, relaciones sociales y de su socialización.

III. METODOLOGÍA

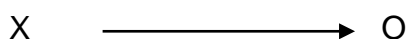
3.1. Tipo y diseño de investigación

En cuanto al tipo de investigación esta fue básica, debido a que, se fundamentó en el análisis de las teorías referidas sobre el fenómeno en cuestión, lográndose aportar al conocimiento existente (Arispe et al., 2020). Para tal caso, se realizó un análisis sobre la calidad del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo.

El enfoque fue cualitativo, debido a que, el análisis fue ejecutado con métodos cualitativos centrándose en el diagnóstico sobre el fenómeno en cuestión (Fuster, 2019). Como tal, este estudio buscó analizar la calidad del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo.

Asimismo, el nivel fue descriptivo, puesto que, se buscó analizar solamente el diagnóstico del fenómeno en cuestión (Hernández et., 2018). Es así que, esta investigación se centró en describir cómo se presenta la calidad del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe.

Finalmente, el estudio fue fenomenológico, en el sentido de que, se ejecutará solo un análisis sobre los discursos en base a las categorías establecidas o de los temas específicos (Ñaupas et al., 2018). Como tal, al realizarse este estudio, solamente se detalló como se encuentra la calidad del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa.



Donde:

X: realidad.

O: observación de la situación.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Categoría 1. Calidad de servicio educativo virtual.

Sub categorías. Servicios educativos, expectativas del estudiante y la docencia.

3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio se realizará en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo. Detallándose que, en esta institución se ejecuta la educación virtual en tiempos de pandemia.

3.4. Participantes

Se consideraron como participantes de este estudio a aquellos docentes de una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo, que desarrollen el servicio educativo virtual, además de contar con años de experiencia profesional en temas relacionados en la misma región.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada fue la entrevista, la cual, se considera como aquella compuesta por un conjunto de ítems que se presentan con la finalidad de que se obtenga información sobre las categorías en cuestión.

Por otro lado, se tomó como instrumento a la guía de entrevista, la misma que fue compuesta por un grupo de preguntas abiertas dirigidas a los participantes de la unidad de análisis, que, buscaron obtener información acerca de las categorías en estudio.

3.6. Procedimiento

Se obtuvo el permiso de la institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo, con la finalidad de que se seleccione a los participantes del estudio. Luego de ello, se verificará el consentimiento informado de cada participante. Después, se aplicará el instrumento a los participantes del estudio, respetando cada decisión aportada por cada cual.

Por último, se ejecutó la triangulación de las respuestas de cada uno de los participantes, buscándose analizar cada discurso por cada pregunta establecida.

3.7. Rigor científico

Se tuvo en consideración a los siguientes:

Credibilidad. En el sentido de que, se consideró a las respuestas de cada uno de los aportes de los participantes del estudio, siendo analizados conforme a criterios de cada una de las categorías establecidas.

Confirmabilidad. Se desarrolló un análisis sobre las diferencias y coincidencias acerca de los resultados que se obtengan de las categorías de análisis del estudio.

Transferibilidad. Debido a que, los hallazgos que se obtengan se podrán trasladar a otra institución que presenta las mismas características en relación a los constructos analizados.

3.8. Método de análisis de datos

El análisis fue ejecutado conforme a la información obtenida de las opiniones de los participantes, discutiéndose cada una de las preguntas establecidas, previamente de haber sido validadas por los expertos, luego fueron presentadas en tablas para cada respuesta.

Según Rubín et al. (2017) se elaboró un registro de la información vertida en cada una de las entrevistas, para luego ser transcritas en el Microsoft Word, y aplicar estrategias de análisis y síntesis para alcanzar resúmenes de la información analizada.

Finalmente, se trasladó la información a matrices donde se compararán con los fundamentos teóricos y antecedentes de investigación, con las cuales se alcanzarán conclusiones a la investigación propuesta.

3.9. Aspectos éticos

Conforme con Cabezas et al. (2018) se destacan los siguientes aspectos:

Respeto a las personas, el cual consiste en que, se tome a consideración a cada una de las opiniones registradas de los participantes.

No maleficencia, en la cual, se determina que, no existen conflictos de interés entre las partes interesadas del referido estudio.

La confidencialidad, se aplica con la finalidad de proteger la información obtenida en la aplicación de entrevistas.

La integridad científica, tiene como objetivo asegurar la honestidad en el análisis de la información, la transparencia y la consistencia interna y externa de la investigación.

La inalterabilidad de la información, sirve para asegurar que la información fuera analizada de forma fidedigna, es decir, sin alterar el contenido de la información original.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 1.

¿Cuáles son los servicios educativos que se brindan virtualmente en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?

Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5	Marco teórico	Antecedentes
Se brindó un servicio educativo en educación básica regular a estudiantes del nivel secundario de forma virtual a estudiantes normales e inclusivos, aquellas estudiantes que no podían llevar las actividades virtuales normales se les hizo una visita de manera personal en sus viviendas es decir en este caso se hizo un servicio de tipo comunitario, organizando las estudiantes contaban con equipos de trabajo como club de ciencias, matemáticas, arte, comunicación etcétera	Las clases desarrolladas mediante el servicio educativo virtual a los estudiantes en las diferentes áreas, además del servicio de psicología y la atención a los padres de familia y en la parte administrativa se dio también virtualmente	Como todas las instituciones educativas se brindó el servicio educativo virtual a los estudiantes del nivel secundario desde la matrícula, impartir sus clases vía wasap, atención en documentos vía virtual por la parte administrativa hasta el refuerzo emocional con la atención al psicólogo.	El ministerio de educación incrementó una forma de llevar a cabo las clases en la educación básica regular se dio el servicio educativo virtual desde aprendo en casa con la utilización de tv, radio y luego la utilización de los celulares, Tablet , computadoras y acceso a internet desde el inicio fue un cambio radical pero se trató de seguir la ruta indicada por el ministerio de educación quien en esos momentos implementó al trabajo pedagógico a la educación virtual desde la matrícula, las clases vía grupos de wasap, la atención psicológica, y la atención a padres de familia haciendo que sea una opción para que se continúe con el desarrollo del año escolar	Los servicios educativos virtual que se brindaron en la institución educativa fue la educación básica regular con atención a estudiantes de 1ero a 5to grado de secundaria ello implicó también la atención a padres de familia, la planificación del trabajo a realizar con los coordinadores, docentes y directivos atención también de motivación y apoyo psicológico.	Hovlid et al. (2022) quienes buscaron explorar las percepciones de los estudiantes sobre la mejora de la calidad del aprendizaje (MC) en un entorno virtual e identificar los factores que promueven o inhiben el aprendizaje virtual. Para ello, se empleó un diseño de estudio de caso exploratorio con entrevistas de grupos focales, siendo 12 los participantes del estudio. Como resultados de ello, se encontró que, existen tres temas importantes a considerar en la calidad de servicio educativo virtual, los cuales son: aprender a través de la participación activa, construir una oportunidad de aprendizaje virtual y crear un entorno de aprendizaje virtual, asimismo, el tener sus cámaras encendidas les ayudó a centrar su atención y comprometerse a colaborar y contribuyó a un sentido de comunidad colectiva.	El aprendizaje virtual se define como “experiencias de aprendizaje en entornos sincrónicos o asincrónicos utilizando diferentes dispositivos (por ejemplo, teléfonos móviles, computadoras portátiles, etc.) con acceso a Internet. En estos entornos, los estudiantes pueden estar en cualquier lugar (independientes) para aprender e interactuar con los instructores y otros estudiantes” (Singh y Thurman, 2019).

Nota, elaborado por el autor a partir de las entrevistas aplicadas.

En lo referente a los servicios educativos que se brindan virtualmente en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo, se destaca en cada participante que: Se brindó un servicio educativo en educación básica regular a estudiantes del nivel secundario de forma virtual a estudiantes normales e inclusivos, aquellas estudiantes que no podían llevar las actividades virtuales normales se les hizo una visita de manera personal en sus viviendas es decir en este caso se hizo un servicio de tipo comunitario, organizando las estudiantes contaban con equipos de trabajo como club de ciencias, matemáticas, arte, comunicación etcétera. Las clases desarrolladas mediante el servicio educativo virtual a los estudiantes en las diferentes áreas, además del servicio de psicología y la atención a los padres de familia y en la parte administrativa se dio también virtualmente. Como todas las instituciones educativas se brindó el servicio educativo virtual a los estudiantes del nivel secundario desde la matrícula, impartir sus clases vía wasap, atención en documentos vía virtual por la parte administrativa hasta el refuerzo emocional con la atención al psicólogo.

El ministerio de educación incrementó una forma de llevar a cabo las clases en la educación básica regular se dio el servicio educativo virtual desde aprendo en casa con la utilización de tv, radio y luego la utilización de los celulares, Tablet, computadoras y acceso a internet desde el inicio fue un cambio radical pero se trató de seguir la ruta indicada por el ministerio de educación quien en esos momentos implementó al trabajo pedagógico a la educación virtual desde la matrícula, las clases vía grupos de wasap, la atención psicológica, y la atención a padres de familia haciendo que sea una opción para que se continúe con el desarrollo del año escolar. Los servicios educativos virtual que se brindaron en la institución educativa fue la educación básica regular con atención a estudiantes de 1ero a 5to grado de secundaria ello implicó también la atención a padres de familia, la planificación del trabajo a realizar con los coordinadores, docentes y directivos atención también de motivación y apoyo psicológico.

Hovlid et al. (2022) encontraron que, existen tres temas importantes a considerar en la calidad de servicio educativo virtual, los cuales son: aprender a través de la participación activa, construir una oportunidad de aprendizaje virtual y crear un entorno de aprendizaje virtual, asimismo, el tener sus cámaras encendidas les

ayudó a centrar su atención y comprometerse a colaborar y contribuyó a un sentido de comunidad colectiva.

En la teoría se demuestra que, el aprendizaje virtual se define como “experiencias de aprendizaje en entornos sincrónicos o asincrónicos utilizando diferentes dispositivos (por ejemplo, teléfonos móviles, computadoras portátiles, etc.) con acceso a Internet. En estos entornos, los estudiantes pueden estar en cualquier lugar (independientes) para aprender e interactuar con los instructores y otros estudiantes” (Singh et al., 2019).

Tabla 2.

¿Cómo se ha llevado a cabo el servicio educativo en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?

Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5	Marco teórico	Antecedentes
Se llevó a cabo tratando de vencer las dificultades de nuestra labor diaria prácticamente tratando de conectarse con cada una de las uno de los padres de familia y ya por su intermedio llegar a las estudiantes de manera más inmediata la pandemia nos tomó prácticamente a todos por sorpresa y en ese momento el apoyo emocional y convencerlo de realizar las actividades de aprendizaje de manera virtual fue un reto puesto que no estábamos preparados para cumplir eficazmente este servicio educativo virtual las diferentes evidencias y la valoración por diseñar algún instrumento que nos permita la información y consolidación de evidencias en el grupo de WhatsApp medio que tuvimos que manejar para poder obtener el aprendizaje requerido observándose que aún nos faltaba estar preparados para el uso de estas herramientas	El servicio educativo se dio virtual las clases se desarrollaron por medio (wasap-debido que, fue de mayor acceso también por meet, zoom que permitía en ciertas ocasiones llegar a las estudiantes), la atención a padres de familia por llamada telefónica y también a las estudiantes realizando un matiz de acciones.	El servicio educativo en tiempos de pandemia en nuestra institución se llevó a cabo en forma virtual a través de este sistema se realizó las reuniones de todo el personal, luego de organizar el trabajo se organizó con las estudiantes, dándose inicio a la enseñanza virtual a las estudiantes, en la parte administrativa también de manera virtual se atiende matrículas, traslados, constancias entre otros, el psicólogo también vía virtual atendió la parte emocional.	En tiempos de pandemia se tuvo que llevar a cabo de forma virtual generando que en muchos casos las estudiantes no ingresen a los grupos de WhatsApp por desconocimiento, porque no contaban con celular, Tablet etc. y en el caso de los docentes en los inicios tuvieron que capacitarse al uso de las herramientas tecnológicas	El servicio educativo se llevó de forma virtual desde matricula, desarrollo de los aprendizajes vía grupos de WhatsApp y asesoría psicológicas y reunión con padres de familia.	Marín y Marín (2021) quienes propusieron encontrar el nivel de calidad de servicio de la Institución Educativa “Julio Ramón Ribeyro” de Cajamarca, 2020. Para ello, la metodología empleada fue descriptiva con un diseño experimental, aplicándose un cuestionario a 78 estudiantes. Obteniéndose como resultados que, el servicio ofrecido presenta un nivel aceptable entre los estudiantes de la referida institución, destacándose como las dimensiones con mayor nivel de aceptación a la seguridad como a la empatía, debiéndose al comportamiento e interés que muestra el personal hacia los estudiantes.	El entorno de aprendizaje sincrónico está estructurado en el sentido de que los estudiantes asisten a conferencias en vivo, hay interacciones en tiempo real entre educadores y alumnos, y existe la posibilidad de retroalimentación instantánea, mientras que los entornos de aprendizaje asincrónico no están estructurados adecuadamente. En un entorno de aprendizaje de este tipo, el contenido de aprendizaje no está disponible en forma de conferencias o clases en vivo; está disponible en diferentes sistemas de aprendizaje y foros. La retroalimentación instantánea y la respuesta inmediata no son posibles en un entorno de este tipo (Dhawan, 2020).

Nota, elaborado por el autor a partir de las entrevistas aplicadas.

En lo referente a cómo se ha llevado a cabo el servicio educativo en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo, se demuestra que, han tratado de conectarse con cada una de los padres de familia y ya por su intermedio llegar a las estudiantes de manera más inmediata la pandemia nos tomó prácticamente a todos por sorpresa y en ese momento el apoyo emocional y convencerlo de realizar las actividades de aprendizaje de manera virtual fue un reto puesto que no estábamos preparados para cumplir eficazmente este servicio educativo virtual las diferentes evidencias y la valoración por diseñar algún instrumento que nos permita la información y consolidación de evidencias en el grupo de WhatsApp medio que tuvimos que manejar para poder obtener el aprendizaje requerido observándose que aún nos faltaba estar preparados para el uso de estas herramientas El servicio educativo se dio virtual las clases se desarrollaron por medio (wasap-debido que, fue de mayor acceso también por meet, zoom que permitía en ciertas ocasiones llegar a las estudiantes), la atención a padres de familia por llamada telefónica y también a las estudiantes realizando un matiz de acciones.

El servicio educativo también se llevó a cabo en forma virtual a través de este sistema se realizó las reuniones de todo el personal, luego de organizar el trabajo se organizó los grupos de trabajo con las estudiantes, dándose inicio a la enseñanza virtual a las estudiantes, en la parte administrativa también de manera virtual se atiende matrículas, traslados, constancias entre otros, el psicólogo también vía virtual atendió la parte emocional.

En tiempos de pandemia se tuvo que llevar a cabo de forma virtual generando que en muchos casos las estudiantes no ingresen a los grupos de WhatsApp por desconocimiento, porque no contaban con celular, Tablet etc. y en el caso de los docentes en los inicios tuvieron que capacitarse al uso de las herramientas tecnológicas El servicio educativo se llevó de forma virtual desde matrícula, desarrollo de los aprendizajes vía grupos de WhatsApp y asesoría psicológicas y reunión con padres de familia.

Conforme a Marín et al. (2021) quienes encontraron como resultados que, el servicio ofrecido presenta un nivel aceptable entre los estudiantes de la referida institución, destacándose como las dimensiones con mayor nivel de aceptación a

la seguridad como a la empatía, debiéndose al comportamiento e interés que muestra el personal hacia los estudiantes.

Demostrándose en la teoría de que, el entorno de aprendizaje sincrónico está estructurado en el sentido de que los estudiantes asisten a conferencias en vivo, hay interacciones en tiempo real entre educadores y alumnos, y existe la posibilidad de retroalimentación instantánea, mientras que los entornos de aprendizaje asincrónico no están estructurados adecuadamente. En un entorno de aprendizaje de este tipo, el contenido de aprendizaje no está disponible en forma de conferencias o clases en vivo; está disponible en diferentes sistemas de aprendizaje y foros. La retroalimentación instantánea y la respuesta inmediata no son posibles en un entorno de este tipo (Dhawan, 2020).

Tabla 3.

¿Cómo evalúan la calidad del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?

Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5	Marco teórico	Antecedentes
La calidad de servicio educativo virtual que impartió la institución educativa N°35 Eduvigis noriega de Lafora fue de carácter satisfactorio	En cuanto a la evaluación de los servicios. Yo diría que regular porque mucho va a depender del compromiso que tenga el servidor público en este caso el docente, director, psicólogo y la parte administrativa para poder desarrollar de la mejor manera su trabajo va a depender mucho de ese compromiso asumido entonces éste y los medios que son unas limitantes Pues no sé llegaban con mucha expectativa a cubrir en la calidad sobre todo educativa al 100% las estudiantes entonces ante estas limitaciones difícilmente podríamos cubrir.	La calidad del servicio virtual fue de manera limitada en acceso por parte de estudiantes quienes la situación económica no les permitía contar con el acceso de internet y por esa razón no ingresaban a los grupos de WhatsApp.	La calidad no fue óptima puesto que las estudiantes de la institución no contaban con estos recursos tecnológicos además de no contar con acceso a internet.	La calidad fue a medias puesto que algunas estudiantes no contaban con celular Tablet y/o computadora además que la situación económica de nuestras estudiantes es de bajos recursos y muchas de ellas no tenían acceso a internet otras viven en lugares alejados como Caín, Fujimori Fujimori, calera y otra razón por la que no ingresaban a los grupos de trabajo.	De acuerdo con Vargas (2016) se determinó que, la calidad de educación virtual implica contar con un conjunto de dimensiones determinantes para definir dicha calidad. Entre las dimensiones se determinan las siguientes: Servicios educativos. Expectativas del estudiante. Docencia.	Amaro (2022) en su investigación planteó analizar la relación entre calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020. Para ello, la metodología empleada fue la correlacional con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, siendo el instrumento un cuestionario aplicado a 366 estudiantes. Cuyos resultados, establecieron que, el nivel de calidad de servicio educativo fue medio para un 66.1%, destacándose a las dimensiones de empatía y elementos tangibles con mayor preponderancia que, las demás dimensiones.

Nota, elaborado por el autor a partir de las entrevistas aplicadas.

En cuanto a la pregunta sobre cómo evalúan la calidad del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo, se evidenció que, La calidad de servicio educativo virtual que impartió la institución educativa N°35 Eduvigis noriega de Lafora fue de carácter satisfactorio

En cuanto a la evaluación de los servicios. Yo diría que regular porque mucho va a depender del compromiso que tenga el servidor público en este caso el docente, director, psicólogo y la parte administrativa para poder desarrollar de la mejor manera su trabajo va a depender mucho de ese compromiso asumido entonces éste y los medios que son unas limitantes Pues no sé llegaban con mucha expectativa a cubrir en la calidad sobre todo educativa al 100% las estudiantes entonces ante estas limitaciones difícilmente podríamos cubrir. La calidad del servicio virtual fue de manera limitada en acceso por parte de estudiantes quienes la situación económica no les permitía contar con el acceso de internet y por esa razón no ingresaban a los grupos de WhatsApp. La calidad no fue óptima puesto que las estudiantes de la institución no contaban con estos recursos tecnológicos además de no contar con acceso a internet. La calidad fue a medias puesto que algunas estudiantes no contaban con celular Tablet y/o computadora además que la situación económica de nuestras estudiantes es de bajos recursos y muchas de ellas no tenían acceso a internet otras viven en lugares alejados como Caín, Fujimori Fujimori, calera y otra razón por la que no ingresaban a los grupos de trabajo.

De acuerdo con Vargas (2016) se determinó que, la calidad de educación virtual implica contar con un conjunto de dimensiones determinantes para definir dicha calidad. Entre las dimensiones se determinan las siguientes: Servicios educativos, Expectativas del estudiante y Docencia.

Confirmándose en el estudio de Amaro (2022) que, el nivel de calidad de servicio educativo fue medio para un 66.1%, destacándose a las dimensiones de empatía y elementos tangibles con mayor preponderancia que, las demás dimensiones.

Tabla 4.

¿Cómo evalúan las expectativas del estudiante acerca del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?

Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5	Marco teórico	Antecedentes
Las expectativas de las estudiantes de la institución educativa N° 35 “Eduvigis Noriega de Lafora”; se evalúa por la participación activa en las actividades virtuales de los diferentes actores de nuestra comunidad educativa	Las expectativas de las estudiantes no eran muchas puesto que muchas carecían de celulares, Tablet, laptop, computadora razón por lo que las estudiantes preferían que las clases sean de manera presencial antes que antes que virtual.	Muchas de las estudiantes al inicio de este proceso de servicio educativo virtual no tenían expectativas puesto que por no contar con los recursos tecnológicos no ingresaban a los grupos de trabajo y esperaban que pase el tiempo para retornar a la presencialidad dado el tiempo poco a poco fueron tomando interés e ingresando a medida que podía agenciarse de las herramientas.	Casi poca sus expectativas lo que se veían reflejado en sus inasistencias puesto que no asistían a los grupos de trabajo.	Al principio de la pandemia las expectativas de la estudiante fueron casi nula puesto que tenían múltiples excusas para no ingresar luego poco a poco mostraron interés puesto que se largaron los meses y el tiempo las hizo recurrir a veces, el ingresar a este modo de educación virtual.	Los estudiantes quieren una interacción bidireccional que a veces se vuelve difícil de implementar. El proceso de aprendizaje no puede alcanzar su máximo potencial hasta que los estudiantes practican lo que aprenden. A veces, el contenido en línea es todo teórico y no permite que los estudiantes practiquen y aprendan de manera efectiva. El contenido mediocre del curso también es un problema importante (Dhawan, 2020).	Mohd et al. (2021) en su estudio propusieron examinar la efectividad del aprendizaje en línea y los desafíos que presenta para las habilidades de aprendizaje de los alumnos. Este estudio empleó un diseño de estudio de caso utilizando un cuestionario de encuesta, administrado a 99 estudiantes de una escuela secundaria en Jasin, Melaka. Los datos fueron analizados descriptivamente (cálculo de porcentaje y frecuencia). En general, los hallazgos indicaron que, la habilidad y comodidad para usar las computadoras fue alta (>93%). Sin embargo, su motivación en el aprendizaje en línea era baja (41,5 %) y la capacidad para trabajar en grupo estaba en un nivel moderado (66,7 %).

Nota, elaborado por el autor a partir de las entrevistas aplicadas.

Referente a la pregunta sobre cómo evalúan las expectativas del estudiante acerca del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo, se detalló que, Las expectativas de las estudiantes de la institución educativa N° 35 “Eduvigis Noriega de Lafora”; se evalúa por la participación activa en las actividades virtuales de los diferentes actores de nuestra comunidad educativa. Las expectativas de las estudiantes no eran muchas puesto que muchas carecían de celulares, Tablet, laptop, computadora razón por lo que las estudiantes preferían que las clases sean de manera presencial antes que antes que virtual.

Muchas de las estudiantes al inicio de este proceso de servicio educativo virtual no tenían expectativas puesto que por no contar con los recursos tecnológicos no ingresaban a los grupos de trabajo y esperaban que pase el tiempo para retornar a la presencialidad dado el tiempo poco a poco fueron tomando interés e ingresando a medida que podía agenciarse de las herramientas. Casi poca sus expectativas lo que se veían reflejado en sus inasistencias puesto que no asistían a los grupos de trabajo. Al principio de la pandemia las expectativas de la estudiante fueron casi nula puesto que tenían múltiples excusas para no ingresar luego poco a poco mostraron interés puesto que se largaron los meses y el tiempo las hizo recurrir a ingresar a este modo de educación virtual. Los estudiantes quieren una interacción bidireccional que a veces se vuelve difícil de implementar.

Fundamentándose en que, el proceso de aprendizaje no se puede alcanzar su máximo potencial hasta que los estudiantes practican lo que aprenden. A veces, el contenido en línea es todo teórico y no permite que los estudiantes practiquen y aprendan de manera efectiva. El contenido mediocre del curso también es un problema importante (Dhawan, 2020).

Confirmándose en el estudio de Mohd et al., (2021), quienes indicaron que, la habilidad y comodidad para usar las computadoras fue alta (>93%). Sin embargo, su motivación en el aprendizaje en línea era baja (41,5 %) y la capacidad para trabajar en grupo estaba en un nivel moderado (66,7 %).

Tabla 5.

¿Conoce las percepciones del estudiante acerca del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?

Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5	Marco teórico	Antecedentes
Bueno si en nuestra institución educativa se evidencia un gran interés por continuar desarrollando las competencias y capacidades del servicio educativo virtual el cual fue creciendo poco a poco hasta estabilizarse en las diferentes actividades programadas.	Algunas estudiantes recibieron de buena forma el servicio educativo virtual puesto que contaron con el apoyo de sus padres quienes hicieron lo posible por agenciarse de un celular para desarrollar sus clases y cumplir así con sus trabajos las estudiantes que contaban con sus herramientas y línea poco a poco fueron desarrollando sus habilidades en el uso de herramientas tecnológicas.	La percepción de las estudiantes acerca del servicio educativo virtual fue poca puesto que la mayoría no ingresaban a sus grupos de trabajo.	Su percepción fue casi nula porque en muchos casos las estudiantes no ingresaban a los grupos de wasap y desconocían los trabajos a realizar haciendo incluso que los docentes las ubiquen para poder dejar impresos sus trabajos.	Las estudiantes percibieron el uso de las herramientas tecnológicas como un instrumento para poder continuar estudiando algunas utilizaron este servicio educativo virtual para destacar en los diferentes grupos de trabajos otras simplemente se excusaban en que no tenían como ingresa a los grupos de wasap para cumplir con las diferentes actividades a realizar.	Los estudiantes quieren una interacción bidireccional que a veces se vuelve difícil de implementar. El proceso de aprendizaje no puede alcanzar su máximo potencial hasta que los estudiantes practican lo que aprenden. A veces, el contenido en línea es todo teórico y no permite que los estudiantes practiquen y aprendan de manera efectiva. El contenido mediocre del curso también es un problema importante (Dhawan, 2020).	Mohd et al. (2021) en su estudio propusieron examinar la efectividad del aprendizaje en línea y los desafíos que presenta para las habilidades de aprendizaje de los alumnos. Este estudio empleó un diseño de estudio de caso utilizando un cuestionario de encuesta, administrado a 99 estudiantes de una escuela secundaria en Jasin, Melaka. Los datos fueron analizados descriptivamente (cálculo de porcentaje y frecuencia). En general, los hallazgos indicaron que, la habilidad y comodidad para usar las computadoras fue alta (>93%). Sin embargo, su motivación en el aprendizaje en línea era baja (41,5 %) y la capacidad para trabajar en grupo estaba en un nivel moderado (66,7 %).

Nota, elaborado por el autor a partir de las entrevistas aplicadas.

Referente a la pregunta sobre si conocen las percepciones del estudiante acerca del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo, se obtuvo que, se evidencia un gran interés por continuar desarrollando las competencias y capacidades del servicio educativo virtual el cual fue creciendo poco a poco hasta estabilizarse en las diferentes actividades programadas. Algunas estudiantes recibieron de buena forma el servicio educativo virtual puesto que contaron con el apoyo de sus padres quienes hicieron lo posible por agenciarse de un celular para desarrollar sus clases y cumplir así con sus trabajos las estudiantes que contaban con sus herramientas y línea poco a poco fueron desarrollando sus habilidades en el uso de herramientas tecnológicas.

La percepción de las estudiantes acerca del servicio educativo virtual fue poca puesto que la mayoría no ingresaban a sus grupos de trabajo. Su percepción fue casi nula porque en muchos casos las estudiantes no ingresaban a los grupos de wasap y desconocían los trabajos a realizar haciendo incluso que los docentes las ubiquen para poder dejar impresos sus trabajos. Las estudiantes percibieron el uso de las herramientas tecnológicas como un instrumento para poder continuar estudiando algunas utilizaron este servicio educativo virtual para destacar en los diferentes grupos de trabajos otras simplemente se excusaban en que no tenían como ingresa a los grupos de wasap para cumplir con las diferentes actividades a realizar.

Los estudiantes quieren una interacción bidireccional que a veces se vuelve difícil de implementar. El proceso de aprendizaje no puede alcanzar su máximo potencial hasta que los estudiantes practican lo que aprenden. A veces, el contenido en línea es todo teórico y no permite que los estudiantes practiquen y aprendan de manera efectiva. El contenido mediocre del curso también es un problema importante (Dhawan, 2020).

Conforme a Mohd, et al. (2021), quien en su estudio indicaron que, la habilidad y comodidad para usar las computadoras fue alta (>93%). Sin embargo, su motivación en el aprendizaje en línea era baja (41,5 %) y la capacidad para trabajar en grupo estaba en un nivel moderado (66,7 %).

Tabla 6.

¿Cómo evalúan el desempeño de los docentes que brindan el servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?

Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5	Marco teórico	Antecedentes
El trabajo de los docentes primero se dio planificando cada una de las actividades luego en el cumplimiento de su jornada laboral el mismo que se puso de manifiesto el cumplimiento de las horas efectivas de clase también podemos decir que se puede evaluar en el cumplimiento las actividades del plan de trabajo.	Fue variada dependía mucho de la responsabilidad del docente puesto que eran más autónomos y en algunos casos no entraban en el horario que se les establece a pesar que se había planificado las actividades.	El desempeño docente fue parcial puesto que los docentes comprometidos con dar un servicio educativo virtual de calidad se preocupaban en capacitarse en tener estrategias para ir agregando a las estudiantes que faltaban e incluso se agenciaba números de celulares de familiares que sean quien nos permita contactarnos con las estudiantes el desempeño de los docentes se valió del compromiso asumido.	El desempeño docente fue parcial puesto que en muchos casos había colegas que al no ingresar sus estudiantes a clase simplemente no ingresaban.	El desempeño docente no fue del todo satisfactorio algunos docentes al ver la ausencia de estudiantes simplemente trabajaban con las estudiantes que asistían dejando de lado a las estudiantes que no ingresaban.	El docente desarrolla el quehacer pedagógico docente, son recursos profesionales que se utilizan para generar aprendizajes en los estudiantes (Faria et al., 2016).	Selvaraj et al. (2021) en su estudio buscaron comprender cómo les había ido a los profesores y estudiantes en las clases en línea en la India. Se crearon cuatro cuestionarios separados para estudiantes de escuela, maestros de escuela, estudiantes universitarios y profesores universitarios. En sus resultados encontraron que, aunque la mayoría de las respuestas se inclinaron a favor del aprendizaje tradicional, podemos suponer que esto se debió a las circunstancias sin precedentes y la falta de preparación de profesores y estudiantes para cambiar a este modo de aprendizaje. La educación en línea tiene el potencial de dominar el campo educativo si se toma una iniciativa adecuada del gobierno y las autoridades de las instituciones educativas.

Nota, elaborado por el autor a partir de las entrevistas aplicadas.

Referente a la pregunta sobre cómo evalúan el desempeño de los docentes que brindan el servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo, se encontró que, el trabajo de los docentes primero se dio planificando cada una de las actividades luego en el cumplimiento de su jornada laboral el mismo que se puso de manifiesto el cumplimiento de las horas efectivas de clase también podemos decir que se puede evaluar en el cumplimiento las actividades del plan de trabajo. Fue variada dependía mucho de la responsabilidad del docente puesto que eran más autónomos y en algunos casos no entraban en el horario que se les establece a pesar que se había planificado las actividades. El desempeño docente fue parcial puesto que los docentes comprometidos con dar un servicio educativo virtual de calidad se preocupaban en capacitarse en tener estrategias para ir agregando a las estudiantes que faltaban e incluso se agenciaba números de celulares de familiares que sean quien nos permita contactarnos con las estudiantes el desempeño de los docentes se valió del compromiso asumido.

El desempeño docente fue parcial puesto que en muchos casos había colegas que al no ingresar sus estudiantes a clase simplemente no ingresaban. El desempeño docente no fue del todo satisfactorio algunos docentes al ver la ausencia de estudiantes simplemente trabajaban con las estudiantes que asistían dejando de lado a las estudiantes que no ingresaban. El docente desarrolla el quehacer pedagógico docente, son recursos profesionales que se utilizan para generar aprendizajes en los estudiantes (Faria et al., 2016).

Conforme a Selvaraj et al. (2021) quienes encontraron que, aunque la mayoría de las respuestas se inclinaron a favor del aprendizaje tradicional, podemos suponer que esto se debió a las circunstancias sin precedentes y la falta de preparación de profesores y estudiantes para cambiar a este modo de aprendizaje. La educación en línea tiene el potencial de dominar el campo educativo si se toma una iniciativa adecuada del gobierno y las autoridades de las instituciones educativas.

Tabla 7.

¿Cómo se ejecutan capacitaciones los docentes que brindan el servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?

Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5	Marco teórico	Antecedentes
Lógicamente de manera virtual a través de las reuniones que tuvimos también desarrollamos algunos talleres, conversatorios, asesoría pedagógica y en forma externa cada uno los docentes de manera individual o de manera colectiva llevamos cursos virtuales y a través de la replicas por el encargado del CIST.	El MINEDU se encarga a través de Perú-educación hacer llegar las capacitaciones a los CIST (Coordinador de innovación de soporte Tecnológico) quienes eran los encargados de asesorar a los docentes en el uso de herramientas tecnológicas	Las capacitaciones de los docentes se llevaron a cabo de manera virtual, el ministerio de educación, la Ugel; fueron quienes a través del zoom brindaron la capacitación a los encargados del CIST ((Coordinador de innovación de soporte tecnológico); quienes programaron en cada institución la réplica a los docentes para manejar de manera eficaz los recursos tecnológicos.	Las capacitaciones se ejecutaban de manera programada por el área del CIST (Coordinador de innovación de soporte tecnológico), quien se encargaba de capacitarnos para poder brindar este servicio educativo virtual.	Por lo general MINEDU capacito a los responsables del área CIST (Coordinador de innovación de soporte tecnológico) y a través de él hacía, la réplica con todos los docentes vía reunión zoom en el uso de herramientas tecnológicas.	En este contexto, el buen uso y aplicación de las TIC's juega un papel muy importante en el proceso educativo, permitiéndole al docente crear un ambiente innovador para inducir al estudiante hacia una formación científica, transformándolo en un investigador para poder construir un aprendizaje significativo que promueva el desarrollo de habilidades y competencias para desenvolverse en una sociedad competitiva (Alejandro, 2021).	Lizana (2021) en su estudio planteó analizar como la gestión de recursos humanos se relaciona con la Calidad del Servicio Educativo en el Colegio Trilce Santa Anita, Lima – 2019. Para lo cual, el estudio fue descriptivo bajo un enfoque cuantitativo, siendo la muestra de 30 docentes, 2 directivos como también 5 administrativos, aplicándose para ello, un cuestionario. Obteniéndose con ellos, que, la relación entre ambas variables resultó ser significativa en un 81.1%, demostrándose que, tal gestión ha permitido que, la calidad de servicio se presente en un nivel adecuado.

Nota, elaborado por el autor a partir de las entrevistas aplicadas.

Referente a la pregunta sobre cómo se ejecutan capacitaciones los docentes que brindan el servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo, se detalló que, de manera virtual a través de las reuniones colegiadas que tuvimos también desarrollamos algunos talleres, conversatorios, asesoría pedagógica y en forma externa cada uno los docentes de manera individual o de manera colectiva llevamos cursos virtuales y a través de la réplica por el encargado del CIST. El MINEDU se encarga a través de Perú-educa hacer llegar las capacitaciones a los CIST (Coordinador de innovación de soporte Tecnológico) quienes eran los encargados de asesorar a los docentes en el uso de herramientas tecnológicas.

Las capacitaciones de los docentes se llevaron a cabo de manera virtual, el ministerio de educación, la Ugel; fueron quienes a través del zoom brindaron la capacitación a los encargados del CIST ((Coordinador de innovación de soporte tecnológico); quienes programaron en cada institución la réplica a los docentes para manejar de manera eficaz los recursos tecnológicos. Las capacitaciones se ejecutaban de manera programada por el área del CIST (Coordinador de innovación de soporte tecnológico), quien se encargaba de capacitarnos para poder brindar este servicio educativo virtual. Por lo general MINEDU capacito a los responsables del área CIST (Coordinador de innovación de soporte tecnológico) y a través de él hacía, la réplica con todos los docentes vía reunión zoom en el uso de herramientas tecnológicas.

En este contexto, el buen uso y aplicación de las TIC's juega un papel muy importante en el proceso educativo, permitiéndole al docente crear un ambiente innovador para inducir al estudiante hacia una formación científica, transformándolo en un investigador para poder construir un aprendizaje significativo que promueva el desarrollo de habilidades y competencias para desenvolverse en una sociedad competitiva (Alejandro, 2021).

Lizana (2021) en su estudio encontró, que, la relación entre ambas variables resultó ser significativa en un 81.1%, demostrándose que, tal gestión ha permitido que, la calidad de servicio se presente en un nivel adecuado.

V. CONCLUSIONES

1. Se explicó la calidad del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo, a través de sus dimensiones de servicios educativos, expectativas del estudiante y docencia. En tiempos de pandemia, el servicio se llevó a cabo de forma virtual generando que muchos estudiantes no ingresen a los grupos de WhatsApp por desconocimiento, porque no contaban con celular, tablet etc. y en el caso de los docentes en los inicios tuvieron que capacitarse al uso de las herramientas tecnológicas.
2. Se identificaron los resultados del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo, demostrándose deficiencias en los servicios brindados. Los servicios educativos virtual que se brindan en la institución educativa es educación básica regular con atención a estudiantes de 1ero a 5to grado de secundaria ello implico también la atención a padres de familia, la planificación del trabajo a realizar con los coordinadores, docentes y directivos atención también de motivación y apoyo psicológico.
3. Se explicó el uso de herramientas tecnológicas en el servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo. Las capacitaciones de los docentes en herramientas tecnológicas se llevaron a cabo de manera virtual, el ministerio de educación, la Ugel; fueron quienes a través del zoom brindaron la capacitación a los encargados del CIST ((Coordinador de innovación de soporte tecnológico); quienes programaron en cada institución la réplica a los docentes para manejar de manera eficaz los recursos tecnológicos.
4. Se logró diagnosticar el proceso de adaptación de las estudiantes al servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo en cada uno de los servicios ofertados. El desempeño docente no fue del todo satisfactorio algunos docentes al ver la ausencia de estudiantes simplemente trabajaban con las estudiantes que asistían dejando de lado a las estudiantes que no ingresaban.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al director de la institución, desarrollar un plan estratégico para mejorar la calidad del servicio educativo virtual en tiempos de conflicto.
2. Se recomienda a los docentes, innovar el servicio a través de talleres vivenciales que logren aprovechar el campus virtual en una institución educativa del distrito de Guadalupe.
3. Se recomienda al director de la institución, promover el uso de herramientas tecnológicas en el servicio educativo virtual en tiempos de pandemia.
4. Se recomienda al director de la institución, desarrollar y estandarizar el proceso de adaptación de las estudiantes al servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo.

REFERENCIAS

- Alejandro, M. (2021). E-learning management process and its effects on the community. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 5(4), 20-31. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5736/573669775003/html/>
- Angelone, L., Warner, Z. y Zydney, J. M. (2020). *Optimizing the Technological Design of a Blended Synchronous Learning Environment*. In *Online Learning* (Vol. 24, Issue 3). <https://doi.org/10.24059/olj.v24i3.2180>
- Amaro, C. (2022). *Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020*. Lima: Universidad Peruana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5456/Carlos_Tesis_Maestro_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Rivera, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Barreto, H. R. E., Universidad Nacional de Caaguazú y Paraguay. (2021). Oferta académica de la educación superior en el Paraguay en modalidad no presencial en el 2021. In *Revista de Análisis y Difusión de Perspectivas Educativas y Empresariales* (Vol. 1, Issue 2, pp. 32–45). <https://doi.org/10.56216/radee022021dic.a03>
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/15424/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Casavilca, S. (2020). *Gestión Estratégica y Calidad de Servicios Educativos en la Institución Educativa 31593. Distrito El Tambo 2020*. Huancayo: Universidad Peruanas Los Andes.

https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2056/T037_44493839_T.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Chen, J., Zheng, Y., Fang, Z., Zhou, W., Xu, D., Wang, G., Cai, X. y Liu, X. (2022). One-stop computerized virtual planning system for the surgical management of posterior wall acetabular fractures. *Journal of Orthopaedic Surgery and Research*, 17(1), 439. <https://josr-online.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13018-022-03333-9>
- Cornejo, A. (2020). *Calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes del primer grado de secundaria de la Institución Educativa Argentina, distrito de Lima, 2020*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51049/Cornejo_DLRAF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Faria, A., Reis, P. y Peralta, H. (2016). La formación de profesores: ¿formación continua o formación postgraduada? Perspectivas de profesores y de líderes de las escuelas. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(2), 289-296. doi:<http://dx.doi.org/10.6018/reifop.19.2.25489>
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229. doi:<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- García, J. R. C. (2020). La evaluación para el ingreso al servicio educativo y su impacto en el rendimiento de la prueba PISA en México. In *Revista Iberoamericana de Educación* (Vol. 84, Issue 1, pp. 237–263). <https://doi.org/10.35362/rie8413980>
- García, P. M. y Deserti, E. O. (2022). EL LIDERAZGO DEL DIRECTOR Y TRABAJO DOCENTE PARA UN SERVICIO EDUCATIVO DE CALIDAD. In *Ciencias humanas: Política de diálogo y colaboración* 4 (pp. 190–197). <https://doi.org/10.22533/at.ed.57622010817>
- Garzón, C. M. V. (2021). Educación presencial en modalidad virtual, perspectiva de satisfacción de los estudiantes en tiempos de COVID-19. In *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación* (Vol. 5, Issue 17, pp. 124–135). <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i17.163>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill

- Education. http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf
- Hovlid, E., Husabø, G., Valestrand, E. y Hartveit, M. (2022). Learning team-based quality improvement in a virtual setting: a qualitative study. *BMJ Open*, 12(6). doi:<http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2022-061390>
- Kurzman, P. A. y Littlefield, M. B. (2020). *Online and Distance Social Work Education: Current Practice and Future Trends*. Routledge. <https://www.routledge.com/Online-and-Distance-Social-Work-Education-Current-Practice-and-Future-Trends/Kurzman-Littlefield/p/book/9780367860363>
- Lizana, C. (2021). *La Gestión de Recursos y su relación con la Calidad del Servicio Educativo en el Colegio Trilce Santa Anita, Lima – 2019*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6006/Consuelo%20Soledad%20LIZANA%20CHACCHI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mai, L. T. y Werdin, H. (2022). VRLab4BES- A Virtual Reality Implementation Approach of Building Service Simulation for Educational Purposes. In 2022 8th International Conference on Virtual Reality (ICVR). <https://doi.org/10.1109/icvr55215.2022.9848010>
- Marín, A. y Marín, H. (2021). *Nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa “Julio Ramón Ribeyro” de Cajamarca, 2020*. Lima: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29555?locale-attribute=es>
- Mohd, Z., Norhaini, A., Azhar, K. y Salwana, B. (2021). The Effectiveness and Challenges of Online Learning for Secondary School Students – A Case Study. *Asian Journal of University Education*, 17(3), 119-129. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1309475.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá - México: Ediciones de la U.

https://www.academia.edu/59660793/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_5TA_EDICI%C3%93N

Orellana, M. (2021). *Desempeño docente y calidad de servicio en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Marko Emilio Jara Schenone N° 64912 - Pucallpa 2018*. Pucallpa: Universidad Nacional De Ucayali.

http://www.repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5059/B71_UNU_EDUCACIONSECUNDARIA_2021_T_MARCUS-ORELLANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rendón, P. M. A.-, Amaluisa-Rendón, P. M., Núñez-Torres, O. P. y Amaluisa-Rendón, A. K. (2022). Estrategias de enseñanza docente: modalidad presencial a modalidad virtual en el confinamiento. In *Revista Electrónica en Educación y Pedagogía* (Vol. 10, Issue 6, pp. 199–209). <https://doi.org/10.15658/rev.electron.educ.pedagog22.04061013>

Roohr, K., Educational Testing Service, Lee, H., Xu, J., Liu, O., Wang, Z., California State University Channel Islands, Educational Testing Service, Educational Testing Service y Educational Testing Service. (2017). Preliminary Evaluation of the Psychometric Quality of HEIghten™ Quantitative Literacy. In *Numeracy* (Vol. 10, Issue 2). <https://doi.org/10.5038/1936-4660.10.2.3>

Saleem, F., AlNasrallah, W., Malik, M. y Rehman, S. (2022). Factors Affecting the Quality of Online Learning During COVID-19: Evidence From a Developing Economy. *Frontiers in Education*. doi:<https://doi.org/10.3389/feduc.2022.847571>

Sánchez, M., Ruescas, E., García, B. y Portillo, L. J. (2022). Una canasta, una sonrisa. Educación en valores en el ámbito educativo no formal a través del aprendizaje-servicio. In *RIDAS. Revista Iberoamericana de Aprendizaje-Servicio* (Issue 13). <https://doi.org/10.1344/ridas2022.13.6>

Sandoval, C. (2020). La Educación en Tiempo del Covid-19 Herramientas TIC: El Nuevo Rol Docente en el Fortalecimiento del Proceso Enseñanza Aprendizaje de las Prácticas Educativa Innovadoras. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 9(2), 24-31. doi:<https://doi.org/10.37843/rted.v9i2.138>

- Sanhueza, M. A. (2020). El impacto en la vida laboral de estudiantes de Licenciatura en Educación y su experiencia al estudiar en modalidad virtual. In *Revista Pensamiento Académico* (Vol. 3, Issue 1, pp. 137–151). <https://doi.org/10.33264/rpa.202001-10>
- Sharma, A. (2022). *Scientific Methods in Educational Technology*. K.K. Publications. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=119ZEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=Sharma,+A.+\(2022\).+Scientific+Methods+in+Educational+Technology.+K.K.+Publications.&ots=soqFuBriBG&sig=7JBQnH_SkWQTrX_JGsZwrJGIJU](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=119ZEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=Sharma,+A.+(2022).+Scientific+Methods+in+Educational+Technology.+K.K.+Publications.&ots=soqFuBriBG&sig=7JBQnH_SkWQTrX_JGsZwrJGIJU)
- Selvaraj, A., Vishnu, R., Nithin, B., Benson, N. y Jo, A. (2021). Effect of pandemic based online education on teaching and learning system. *International Journal of Educational Development*, 85. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2021.102444>
- Serrano-Soria, J. C. (2020). El modelo educativo virtual y el modelo educativo presencial ¿perspectivas antagónicas o complementarias? In *Políticas, Universidad e innovación: retos y perspectivas* (pp. 157–174). <https://doi.org/10.2307/j.ctv1dv0v33.10>
- Singh, V. y Thurman, A. (2019). How many ways can we define online learning? A systematic literature review of definitions of online learning (1988-2018). *American Journal of Distance Education*, 33(4), 289–306. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08923647.2019.1663082>
- Soriano, J. B. P. y Orgaz-Agüera, F. (2022). Modalidad virtual y presencial en la universidad. estudio de caso comparativo en la República Dominicana. In *Cuadernos de Educación y Desarrollo* (pp. 28–39). <https://doi.org/10.51896/atlanteresso6975>
- Sugumaran, V., Xu, Z. y Zhou, H. (2020). Application of Intelligent Systems in Multi-modal Information Analytics: Proceedings of the 2020 International Conference on Multi-model Information Analytics (MMIA2020), Volume 1. Springer Nature. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-3-030-51431-0.pdf>
- Suresh, A., Wighton, N. M., Sorensen, T. E., Palladino, T. C. y Pinto-Powell, R. C. (2022). A hybrid educational approach to service learning: impact on

- student attitudes and readiness in working with medically underserved communities. *Medical Education Online*, 27(1), 2122106. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36120928/>
- Vargas, I. (2016). *La evaluación de la calidad en la educación virtual*. Lima: Editorial Santillana. https://pirhua.udel.edu.pe/bitstream/handle/11042/5485/ING_2205.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wang, Q., Quek, C. L. y Hu, X. (2017). Designing and Improving a Blended Synchronous Learning Environment: An Educational Design Research. In *The International Review of Research in Open and Distributed Learning* (Vol. 18, Issue 3). <https://doi.org/10.19173/irrodl.v18i3.3034>
- Zhang, W. J., Mansour, D. Z., Lee, M. y Brandt, N. J. (2022). Interprofessional Education and Older Adults in the Shared Virtual Classroom: Lessons Learned During the COVID-19 Pandemic. *Journal of Gerontological Nursing*, 48(8), 52–56. <https://journals.healio.com/doi/abs/10.3928/00989134-20220630-04>
- Zhang, F. (2022). *Solutions to high-quality development: theories and practices in ecological aspects*. Frontiers Media SA. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fenvs.2022.1028676/full>

ANEXOS Anexo 01

Tabla de categorización apriorística

PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	PREGUNTAS	CÓDIGOS
<p>Problema general ¿Cómo es la calidad del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una IE del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?</p> <p>Problemas específicos a. ¿Cuáles son los resultados del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una IE del distrito de Guadalupe, Pacasmayo? b. ¿Cómo se usan las herramientas tecnológicas en el servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una IE del distrito de Guadalupe, Pacasmayo? c. ¿Cómo se realiza proceso de adaptación de las estudiantes al servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una IE del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?</p>	<p>Objetivo General: Explicar la calidad del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo.</p> <p>Objetivos Específicos: a. Identificar los resultados del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo. b. Explicar el uso de herramientas tecnológicas en el servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo. c. Diagnosticar el proceso de adaptación de las estudiantes al servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo.</p>	Calidad de servicio educativo virtual	<p>Servicios educativos</p> <p>expectativas del estudiante</p> <p>Docencia</p>	¿Cuáles son los servicios educativos que se brindan virtualmente en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	A1
				¿Cómo se ha llevado a cabo el servicio educativo en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	A2
				¿Cómo evalúan la calidad del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	A3
				¿Cómo evalúan las expectativas del estudiante acerca del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	A4
				¿Conoce las percepciones del estudiante acerca del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia?	A5
				¿Cómo evalúan el desempeño de los docentes que brindan el servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	A6
				¿Cómo se ejecutan capacitaciones los docentes que brindan el servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	A7

Anexo 2

Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño de investigación	Categoría	Escala	Participantes
Calidad de servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo	<p>Problema general</p> <p>¿Cómo es la calidad del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una IE del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a. ¿Cuáles son los resultados del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una IE del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?</p> <p>b. ¿Cómo se usan las herramientas tecnológicas en el servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una IE del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?</p> <p>c. ¿Cómo se realiza proceso de adaptación de las estudiantes al servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una IE del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Explicar la calidad del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>a. Identificar los resultados del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo.</p> <p>b. Explicar el uso de herramientas tecnológicas en el servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo.</p> <p>c. Diagnosticar el proceso de adaptación de las estudiantes al servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo.</p>	Debido a que el enfoque seleccionado es del tipo cualitativo, no se presentan hipótesis.	Es una Investigación cualitativa-descriptiva-básica y de diseño fenomenológico	<p>Categoría:</p> <p>Calidad de servicio educativo virtual</p> <p>Sub Categoría:</p> <p>Servicios educativos</p> <p>Sub Categoría:</p> <p>expectativas del estudiante</p> <p>Sub Categoría:</p> <p>Docencia</p>	Nominal	Los participantes son profesionales expertos en tema de Calidad de servicio educativo virtual.



Anexo 03

Entrevista

Guía de preguntas de calidad de servicio educativo virtual

Objetivo: Analizar la calidad de servicio educativo virtual en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo. En vista de ello, se plantean los siguientes ítems, referidos a la variable en cuestión.

1. ¿Cuáles son los servicios educativos que se brindan virtualmente en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?
2. ¿Cómo se ha llevado a cabo el servicio educativo en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?
3. ¿Cómo evalúan la calidad del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?
4. ¿Cómo evalúan las expectativas del estudiante acerca del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?
5. ¿Conoce las percepciones del estudiante acerca del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?
6. ¿Cómo evalúan el desempeño de los docentes que brindan el servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?
7. ¿Cómo se ejecutan capacitaciones los docentes que brindan el servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?

Anexo 04
Validador 1
FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo

CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			RELACIÓN ENTRE LA CATEGORÍA Y LA SUB CATEGORÍA		RELACIÓN ENTRE LA CATEGORÍA Y LA TEORÍA		RELACIÓN ENTRE LA SUB CATEGORÍA Y EL TEORÍA		REDACCIÓN		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio educativo virtual	Servicios educativos	¿Cuáles son los servicios educativos que se brindan virtualmente en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	x		x		x		X		
	Expectativas del estudiante	¿Cómo se ha llevado a cabo el servicio educativo en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	x		x		x		X		
		¿Cómo evalúan la calidad del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	x		x		x		X		
	Docencia	¿Cómo evalúan las expectativas del estudiante acerca del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	x		x		x		X		
		¿Conoce las percepciones del estudiante acerca del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia?	x		x		x		X		
		¿Cómo evalúan el desempeño de los docentes que brindan el servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	x		x		x		X		
			¿Cómo se ejecutan capacitaciones los docentes que brindan el servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	x		x		x		X	

Grado y Nombre del Experto: Mg. José Samuel Vidarte Mejía

Firma del experto :



Jose Samuel Vidarte Mejia
 INGENIERO MECÁNICO ELECTRICISTA
 REG. CIP. 211899



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de preguntas

TESISTA:

Br. Herrera Clavo, Jorge

DECISIÓN:


Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de noviembre de 2022


Jose Samuel Vidarte Mejia
INGENIERO MECANICO ELECTRICISTA
REG. CIP. 211899

EXPERTO



GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VIDARTE MEJIA, JOSE SAMUEL DNI 43640536	BACHILLER EN INGENIERÍA MECÁNICA ELÉCTRICA Fecha de diploma: 16/02/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 23/03/2011 Fecha egreso: 15/08/2016	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN PERU
VIDARTE MEJIA, JOSE SAMUEL DNI 43640536	INGENIERO MECÁNICO ELECTRICISTA Fecha de diploma: 28/09/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN PERU
VIDARTE MEJIA, JOSE SAMUEL DNI 43640536	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/10/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Validador 2
FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo

CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			RELACIÓN ENTRE LA CATEGORÍA Y LA SUB CATEGORÍA		RELACIÓN ENTRE LA CATEGORÍA Y EL TEORÍA		RELACIÓN ENTRE LA SUB CATEGORÍA Y EL TEORÍA		REDACCIÓN		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio educativo virtual	Servicios educativos	¿Cuáles son los servicios educativos que se brindan virtualmente en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	x		x		x		X		
	Expectativas del estudiante	¿Cómo se ha llevado a cabo el servicio educativo en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	x		x		x		X		
		¿Cómo evalúan la calidad del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	x		x		x		X		
	Docencia	¿Cómo evalúan las expectativas del estudiante acerca del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	x		x		x		X		
		¿Conoce las percepciones del estudiante acerca del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia?	x		x		x		X		
		¿Cómo evalúan el desempeño de los docentes que brindan el servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	x		x		x		X		
	¿Cómo se ejecutan capacitaciones los docentes que brindan el servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	x		x		x		X			

Grado y Nombre del Experto: Mg. María Teresa Palacios Barbarán

Firma del experto :



 Lic. Adm. M. TERESA PALACIOS B.
 Magister en Gestión Pública

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de preguntas

TESISTA:

Br. Herrera Clavo, Jorge

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de noviembre de 2022



Lic. Adm. M. TERESA PALACIOS B.
Magister en Gestión Pública

EXPERTO



GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
PALACIOS BARBARAN, MARIA TERESA DNI 17524217	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 27/06/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
PALACIOS BARBARAN, MARIA TERESA DNI 17524217	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 02/10/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
PALACIOS BARBARAN, MARIA TERESA DNI 17524217	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 10/11/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Validador 3

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo

CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			RELACIÓN ENTRE LA CATEGORÍA Y LA SUB CATEGORÍA		RELACIÓN ENTRE LA CATEGORÍA Y EL TEORÍA		RELACIÓN ENTRE LA SUB CATEGORÍA Y EL TEORÍA		REDACCIÓN		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio educativo virtual	Servicios educativos	¿Cuáles son los servicios educativos que se brindan virtualmente en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	x		x		x		X		
	Expectativas del estudiante	¿Cómo se ha llevado a cabo el servicio educativo en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	x		x		x		X		
		¿Cómo evalúan la calidad del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	x		x		x		X		
	Docencia	¿Cómo evalúan las expectativas del estudiante acerca del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	x		x		x		X		
		¿Conoce las percepciones del estudiante acerca del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia?	x		x		x		X		
		¿Cómo evalúan el desempeño de los docentes que brindan el servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	x		x		x		X		
		¿Cómo se ejecutan capacitaciones los docentes que brindan el servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo?	x		x		x		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Gavidia Villalobos Sonia Rocío

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de preguntas

TESISTA:

Br. Herrera Clavo, Jorge

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de noviembre de 2022



Firma/DNI
EXPERTO

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
GAVIDIA VILLALOBOS, SONIA ROCIO DNI 48004718	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 03/10/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/03/2011 Fecha egreso: 14/07/2018	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO PERU
GAVIDIA VILLALOBOS, SONIA ROCIO DNI 48004718	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/07/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 25/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Anexo 5

PROPUESTA

PLAN CAPACITACIÓN EN EL USO DE LOS RECURSOS TECNOLOGICOS

La Pandemia covid 19 nos hizo recurrir al uso de la tecnología por tal razón la capacitación en el buen uso de los recursos tecnológicos deben continuar, nos permitió conectarnos y brindar un servicio a los estudiantes, padres de familia y comunidad; la capacitación para garantizar un uso saludable de la tecnología nos permitirá brindar un servicio de Calidad puesto que nos enfrentamos a una situación atípica: como docentes nos han hecho poner en práctica de una manera rápida toda esa competencia digital para la que nos estábamos preparando. Y tenemos que cuidar nuestra salud digital en este nuevo escenario. Nos encontramos inmersos en el aprendizaje online y esto desemboca en una mayor dedicación de tiempo ante la tecnología, no solo nuestra, sino también de nuestros alumnos. Por lo tanto, hay aspectos saludables que debemos conocer, controlar y cuidar.

La calidad del servicio educativo virtual puede ser un problema desde varias áreas, como la accesibilidad, ya que el contenido o la plataforma virtual puede no ser accesible para todos los estudiantes, especialmente aquellos con discapacidades o necesidades especiales. Esto puede limitar su capacidad para participar y aprender de manera efectiva.

Además, la conectividad de los estudiantes puede enfrentar problemas en el acceso a internet de alta velocidad, lo que puede dificultar la participación en actividades virtuales y el acceso a materiales y recursos.

Así mismo, la interacción y comunicación personalizada con profesores y compañeros de clase puede ser un problema en el aprendizaje virtual.

De la misma forma, la motivación y compromiso pueden tener dificultades para mantenerse motivados y comprometidos con el aprendizaje virtual, especialmente si no tienen la estructura y el apoyo que se proporcionan en un entorno de aula presencial.

Finalmente, la evaluación y retroalimentación pueden ser más difíciles de proporcionar de manera efectiva en el entorno virtual, lo que puede afectar la calidad del aprendizaje.

En resumen, la calidad del servicio educativo virtual puede verse afectada por problemas de accesibilidad, conectividad, interacción y comunicación, motivación y compromiso, y evaluación y retroalimentación.

Brindar capacitación a los docentes administrativos y alumnos nos permitirá contar con conocimientos que nos hagan realizar nuestro trabajo con eficacia y eficiencia que se verá reflejado en la satisfacción del usuario

OBJETIVO GENERAL:

Mejorar la capacidad de los profesores y estudiantes para utilizar la tecnología de manera efectiva en el aula y en el aprendizaje.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Comprender la importancia de la tecnología en el aula y cómo puede ser utilizada para mejorar la enseñanza y el aprendizaje.

Aprender a utilizar dispositivos móviles, como teléfonos inteligentes y tabletas, para acceder a información y recursos en línea, comunicarse con otros y realizar tareas y actividades de aprendizaje.

Aprender a utilizar plataformas de aprendizaje, como Moodle o Blackboard, para acceder a materiales y recursos, comunicarse con profesores y compañeros de clase y realizar tareas y evaluaciones.

Aprender a utilizar herramientas de oficina, como Microsoft Office o Google Workspace, para realizar tareas y actividades de aprendizaje, como crear documentos, presentaciones y hojas de cálculo.

Aprender a utilizar tecnología asistiva y adaptativa para brindar acceso y apoyo a estudiantes con discapacidades o necesidades especiales.

Desarrollar habilidades en el uso de la tecnología para promover la participación y el aprendizaje efectivos en el aula y en el entorno virtual.

Reflexionar sobre cómo la tecnología puede ser utilizada.

Propuesta de temas a tratar

Tema	Contenido	N° Horas	Meta	Presupuesto	Indicador
Introducción a la tecnología	Esta sesión podría cubrir los conceptos básicos de la tecnología y cómo esta puede ser utilizada en el aula y en el aprendizaje. También podría incluir una discusión sobre la importancia de la tecnología y cómo puede ser utilizada para mejorar la enseñanza y el aprendizaje.	04 hrs	100% docentes participantes Autoridades comprometidas	S/ 600.00	N° de docentes participantes N° de padres asistentes
Uso de dispositivos móviles	En esta sesión, los participantes podrían aprender a utilizar dispositivos móviles, como teléfonos inteligentes y tabletas, para acceder a información y recursos en línea, comunicarse con otros y realizar tareas y actividades de aprendizaje.	04 hrs	100% docentes participantes Autoridades comprometidas	S/ 500.00	N° de docentes participantes N° de padres asistentes
Uso de plataformas de aprendizaje	Esta sesión podría enseñar a los participantes a utilizar plataformas de aprendizaje como Moodle o Blackboard para acceder a materiales y recursos, comunicarse con profesores y compañeros de clase y realizar tareas y evaluaciones.	04 hrs	100% docentes participantes Autoridades comprometidas	S/ 500.00	N° de docentes participantes N° de padres asistentes
Uso de herramientas de oficina	Esta sesión podría enseñar a los participantes a utilizar herramientas de oficina como Microsoft Office o Google Workspace para realizar tareas y actividades de aprendizaje, como crear documentos, presentaciones y hojas de cálculo.	04 hrs	100% docentes participantes Autoridades comprometidas	S/ 500.00	N° de docentes participantes N° de padres asistentes

Anexo 6

Validador 1

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA PLAN CAPACITACIÓN EN EL USO DE LOS RECURSOS TECNOLOGICOS

Yo, Víctor Humberto; VERA VEGA identificado con DNI N°19187162, con Grado Académico de Bachiller de educación en la Universidad Nacional de Cajamarca con código de inscripción en SUNEDU N°A1271764.

Hago constar que he leído y revisado la Propuesta de Capacitación en el uso de los recursos tecnológicos, correspondientes a la Tesis “Calidad de servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo”, de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo de Chiclayo.

La propuesta contiene temas a tratar, contenidos, número de horas, meta, presupuesto e indicador.

La propuesta corresponde a la tesis: “Calidad de servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo”

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	---------------

1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en sus aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: PLAN DE CAPACITACIÓN EN PRÁCTICAS INCLUSIVAS			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Esta propuesta es aplicable en la institución estatal, las mismas que están elaboradas conforme a las actuales directivas del gobierno central y estas normas son aplicables a la institución municipal en estudio.

OBSERVACIONES

Chiclayo, 20 de diciembre del 2022.

Víctor Humberto; VERA VEGA

Código de registro de Sunedu: A1271764

Centro de labores: IE.81658-HUASCAR

Cargo: Profesor de EBR

DNI 19187162

CÓDIGO VIRTUAL 0001044848
Bachiller en educación, VERA VEGA; Víctor Humberto)



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa(e) de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	VERA VEGA
Nombres	VICTOR HUMBERTO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	19187162

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
Rector	TIRADO SOTO CARLOS
Secretario General	RODRIGUEZ SANCHEZ AMANDA
Decano	TEJADA CAMPOS JORGE NELSON

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	BACHILLER
Denominación	BACHILLER EN EDUCACION
Fecha de Expedición	27/05/2011
Resolución/Acta	1077-11-UNC
Diploma	A1271764
Fecha Matricula	Sin información (*****)
Fecha Egreso	Sin información (*****)

Fecha de emisión de la constancia:
03 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001044848

**LILIANN KATHERIN ORELLANA
CAJAHUANCA
JEFA (E)**

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Móvil: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 03/01/2023 07:45:29-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

Validador 2

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE PLAN CAPACITACIÓN EN EL USO DE LOS RECURSOS TECNOLOGICOS

Yo, Susana Elizabeth; VENTURA ALDEA, identificado con DNI N°19254394 con Grado Académico de Bachiller en Educación en la Universidad Nacional de Cajamarca con código de inscripción en SUNEDU N° A1202413

Hago constar que he leído y revisado la Propuesta de Plan Capacitación en el uso de los recursos Tecnológicos, correspondientes a la Tesis “Calidad de servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo”, de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo de Chiclayo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Fase de instructora y fase sancionadora.

La propuesta corresponde a la tesis: “Calidad de servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo”

c. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

d. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		

2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en sus aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: PROPUESTA DE GUÍA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Esta propuesta es aplicable en la institución estatal, las mismas que están elaboradas conforme a las actuales directivas del gobierno central y estas normas son aplicables a la institución municipal en estudio.

OBSERVACIONES

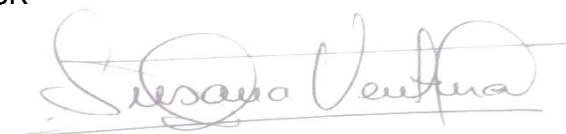
Chiclayo, 20 de diciembre del 2022.

Susana Elizabeth; VENTURA ALDEA

Código de registro de Sunedu: A1202413

Centro de labores:

Cargo: Profesora de EBR



DNI 19254394

CÓDIGO VIRTUAL 0001044343

Bachiller en educación, VENTURA ALDEA; Susana Elizabeth



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa(e) de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VENTURA ALDEA**
Nombres **SUSANA ELIZABETH**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **19254394**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**
Rector **TIRADO SOTO CARLOS**
Secretario General **RODRIGUEZ SANCHEZ AMANDA**
Decano **TEJADA CAMPOS JORGE NELSON**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **BACHILLER**
Denominación **BACHILLER EN EDUCACION**
Fecha de Expedición **07/01/2011**
Resolución/Acta **2880-10-UNC**
Diploma **A1202413**
Fecha Matrícula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001044343

LILIANN KATHERIN ORELLANA
CAJAHUANCA
JEFA (E)

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/01/2023 18:51:02-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3030, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

Validador 3

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA PLAN CAPACITACIÓN EN EL USO DE LOS RECURSOS TECNOLOGICOS

Yo, Walter José GRADOS AMAYA identificado con DNI N°19185646, *con Grado Académico de Bachiller de educación en la Universidad Nacional PEDRO RUÍZ GALLO PERÚ con código de inscripción en SUNEDU N°UNPRG-FACHSE-2017-2858*

Hago constar que he leído y revisado la Propuesta de Capacitación en el uso de los recursos tecnológicos, correspondientes a la Tesis “Calidad de servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo”, de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo de Chiclayo.

La propuesta contiene temas a tratar, contenidos, número de horas, meta, presupuesto e indicador.

La propuesta corresponde a la tesis: “Calidad de servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo”

e. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

f. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		

2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en sus aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: PLAN DE CAPACITACIÓN EN PRÁCTICAS INCLUSIVAS			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Esta propuesta es aplicable en la institución estatal, las mismas que están elaboradas conforme a las actuales directivas del gobierno central y estas normas son aplicables a la institución municipal en estudio.

OBSERVACIONES:.....
.....

Chiclayo, 20 de diciembre del 2022.

Walter José; GRADOS AMAYA

Código de registro de Sunedu: UNPRG-FACHSE-2017-2858

Centro de labores: IE. 80397 "Hermanos Albújar y Manuel Guarniz"

Cargo: Sub Director

DNI 19185646

CÓDIGO VIRTUAL UNPRG-FACHSE-2017-2858
Bachiller en educación, GRADOS AMAYA; Walter José



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa(e) de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GRADOS AMAYA**
Nombres **WALTER JOSE**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **19185646**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO**
Rector **JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ**
Secretario General **MANUEL AUGENCIO SANDOVAL RODRIGUEZ**
Decano **NESTOR ALIPIO TENORIO REQUEJO**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **BACHILLER**
Denominación **BACHILLER EN EDUCACION**
Fecha de Expedición **23/05/17**
Resolución/Acta **179-2017-CU**
Diploma **UNPRG-FACHSE-2017-2858**
Fecha Matricula **31/08/2002**
Fecha Egreso **10/08/2003**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001044414

LILIANN KATHERIN ORELLANA
CAJAHUANCA
JEFA (E)

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/01/2023 19:29:27-0500

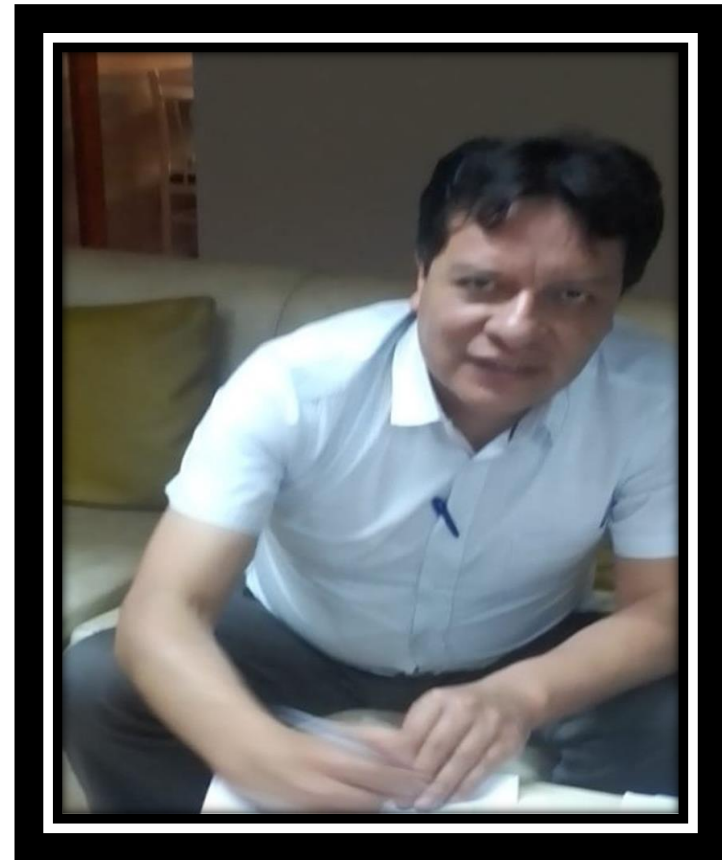
Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 7

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NILTHON IVAN PISFIL BENITES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio educativo virtual en tiempos de pandemia en una institución educativa del distrito de Guadalupe, Pacasmayo", cuyo autor es HERRERA CLAVO JORGE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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.

CHICLAYO, 28 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NILTHON IVAN PISFIL BENITES DNI: 42422376 ORCID: 0000-0002-2275-7106	Firmado electrónicamente por: PBENITESNI el 20- 01-2023 09:27:32

Código documento Trilce: TRI - 0503679