



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Las competencias en TIC y el servicio al usuario en el Instituto de Educación Superior Pedagógico “José Santos Chocano” de Bagua Grande.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR**

Br. Yoan Johel Marrufo Salazar

**ASESORA**

Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de políticas públicas

CHICLAYO-PERÚ

2018



## DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

LAS COMPETENCIAS EN TIC Y EL SERVICIO AL USUARIO EN EL  
INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO "JOSÉ SANTOS  
CHOCANO" DE BAGUA GRANDE"

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

YOAN JOHEL MARRUFO SALAZAR

NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

APROBAN POR UNANIMIDAD

RECOMIENDA:

Pimentel, 11 de AGOSTO de 2012

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: Dr. HENRY ARMANDO MERA ALARCÓN

SECRETARIO: Dra. ELIZABET ROSAS VÁSQUEZ

VOCAL: Dra. DAYSI SOLEDAD ALARCÓN DÍAZ

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, MARRUFO SALAZAR YOAN JOHEL, egresado (a) del Programa de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 43977215

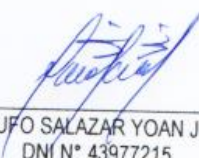
DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: LAS COMPETENCIAS EN TIC Y EL SERVICIO AL USUARIO EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO "JOSÉ SANTOS CHOCANO" DE BAGUA GRANDE, la misma que presento para optar el grado de: Maestro en Gestión Pública.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, agosto de 2018

  
MARRUFO SALAZAR YOAN JOHEL  
DNI N° 43977215

## **DEDICATORIA**

A Dios, porque ampara mis acciones  
en todo momento y por permitirme llegar  
hasta estas estancias de mi vida con salud  
y bienestar.

A mis padres, por mostrarme su apoyo incondicional  
en todo momento, apoyándome en todos los aspectos de mi  
vida y de mi carrera profesional.

A mi esposa, Jhina R. Guerrero Toro  
por sus consejos y apoyo moral que ha sido el soporte de mis  
acciones y la superación de las dificultades que he vivido en esta  
ardua tarea.

**Yoan Johel**

## **AGRADECIMIENTO**

A todos los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, de quienes aprendí sus humildes enseñanzas y consejos de sabiduría durante el transcurso de mis estudios de Maestría en Gestión Pública y a quienes participaron en el desarrollo de la presente investigación, con sus sugerencias y aportes profesionales.

A mi asesor de tesis por su contribución y el tiempo brindado en el desarrollo del presente proyecto de Investigación.

El autor

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, se presenta la tesis intitulada: Las competencias en TIC y el servicio al usuario en el Instituto de Educación Superior pedagógico “José Santos Chocano” de Bagua Grande, para obtener el Grado de Magister en Gestión Pública.

Esta investigación es relevante, en la medida que esclarece el grado de implicancia que existe entre las competencias TIC y el servicio al usuario en el Instituto de Educación Superior Pedagógico “José Santos Chocano” de Bagua Grande. El presente estudio se ha estructurado en capítulos. El primero de los cuales está referido a la introducción, el segundo de ellos, al método aplicado. El capítulo III desarrolla los resultados. El capítulo IV se refiere a la discusión de los resultados. El capítulo V contiene las conclusiones, el sexto capítulo, describe las recomendaciones y finalmente las referencias.

Seguro del reconocimiento del aporte de este trabajo de investigación se espera que sea evaluado y merezca su aprobación, considerando que toda investigación contribuye a la ampliación del conocimiento.

El autor

## INDICE

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRAC	xiv
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	30
1.5. Justificación del estudio	30
1.6. Hipótesis	31
1.7. Objetivos	31
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	32
2.2. Variables de operacionalización	33
2.3. Población y muestra	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5. Método de análisis	38
2.6. Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS	39
3.1. Descripción de los resultados	40
IV. DISCUSIÓN	56
V. CONCLUSIÓN	58
VI. RECOMENDACIONES	59

VII.	REFERENCIAS	60
	ANEXOS	63
	Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio institucional UCV.	95
	Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	96
	Reporte Turnitin	97



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de variables	34
Tabla 2.	Muestra de estudio	35
Tabla 3.	Confiabilidad Alfa de Cronbach del instrumento de Competencias en TIC	36
Tabla 4.	Confiabilidad Alfa de Cronbach del instrumento de Calidad de Servicio al Usuario	37
Tabla 5.	Distribución de las competencias en las TIC en su dimensión manejo de sistemas del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018	40
Tabla 6.	Distribución de las competencias en las TIC en su dimensión uso de recursos especializados del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018	41
Tabla 7.	Distribución de las competencias en las TIC en su dimensión manejo de datos del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018	42
Tabla 8.	Distribución de las competencias en las TIC en su dimensión comunicación digital del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018	43
Tabla 9.	Distribución de las competencias en las TIC en su dimensión manejo de textos del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018	44
Tabla 10.	Distribución de las competencias en las TIC en su dimensión socialización y colaboración del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018	45

Tabla 11.	Distribución de las dimensiones de la competencia en las TIC del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018	46
Tabla 12.	Distribución de la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018	48
Tabla 13.	Distribución de la calidad de servicio en su dimensión seguridad del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018	49
Tabla 14.	Distribución de la calidad de servicio en su dimensión tangibilidad del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018	50
Tabla 15.	Distribución de la calidad de servicio en su dimensión empatía del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018	51
Tabla 16.	Distribución de la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018	52
Tabla 17.	Distribución de las dimensiones de la calidad de servicio del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018	53
Tabla 18.	Relación entre las competencias TIC y el servicio al usuario en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “José Santos Chocano” de Bagua Grande, 2018	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Porcentajes de distribución de las competencias en las TIC en su dimensión manejo de sistemas del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018	40
Figura 2.	Porcentajes de distribución de las competencias en las TIC en su dimensión uso de recursos especializados del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018	41
Figura 3.	Porcentajes de distribución de las competencias en las TIC en su dimensión manejo de datos del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018	42
Figura 4.	Porcentajes de distribución de las competencias en las TIC en su dimensión comunicación digital del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018	43
Figura 5.	Porcentajes de distribución de las competencias en las TIC en su dimensión manejo de textos del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018	44
Figura 6.	Porcentajes de distribución de las competencias en las TIC en su dimensión socialización y colaboración del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018	45

Figura 7.	Porcentajes de distribución de las dimensiones de la competencia en las TIC del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018	47
Figura 8.	Porcentajes de distribución de la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018	48
Figura 9.	Porcentajes de distribución de la calidad de servicio en su dimensión seguridad del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018	49
Figura 10.	Porcentajes de distribución de la calidad de servicio en su dimensión tangibilidad del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018	50
Figura 11.	Porcentajes de distribución de la calidad de servicio en su dimensión empatía del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018	51
Figura 12.	Porcentajes de distribución de la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018	52
Figura 13.	Porcentajes de distribución de las dimensiones de la calidad de servicio del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018	54

## RESUMEN

Este estudio se realizó mediante un diseño descriptivo correlacional investigándose la relación que existe entre las variables Competencias en TIC y la Calidad de Servicio al Usuario en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “José Santos Chocano” de Bagua Grande - Perú. La muestra fue de tipo no probabilística y estuvo constituida por 35 estudiantes y 35 trabajadores administrativos de la misma institución. Se emplearon dos instrumentos: Competencias en TIC que contiene una batería de 32 preguntas y fue aplicado a los trabajadores administrativos además la Calidad de Servicio al Usuario con una batería de 22 preguntas aplicado a los estudiantes. La confiabilidad de los instrumentos se midió con el coeficiente de Alfa de Cron Bach con resultados de 0,969 para el instrumento Competencias en TIC y 0,937 para el instrumento Calidad de Servicio al Usuario, demostrando que ambos son instrumentos altamente confiables y en tanto la validez del instrumento fue verificada por la técnica de juicio de expertos.

Los resultados indican que no existe relación entre Competencias en TIC y Calidad de Servicio al Usuario, dado que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.109 lo cual indica que la relación muy débil entre las variables; además el nivel de significancia bilateral es  $p=0.534$ , el cual es mayor al permitido ( $\text{sig.} = 0.01$ ); es decir a medida que aumenta las competencias en TIC, no crece o decrece significativamente la calidad de servicio al usuario.

Así mismo según los objetivos planteados el mayor porcentaje promedio de 38% de los trabajadores encuestados están en un nivel eficiente en competencias en TIC; en general se observó heterogeneidad en los resultados y un gran porcentaje de trabajadores administrativos tiene deficiencias en el manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación, así mismo en el nivel de Calidad de Servicio al Usuario, el mayor porcentaje promedio es de 46.3% que afirma un nivel bueno de Calidad de Servicio, lo cual explica también cierta heterogeneidad en el resto de los resultados que conforman más del 50%.

**Palabras Claves:** Competencias TIC, Calidad de servicio al usuario

## ABSTRACT

This study was carried out by means of a correlational descriptive design, investigating the relationship that exists between the variables Competences in ICT and the Quality of Service to the User in the Institute of Public Higher Education Pedagogical "José Santos Chocano" of Bagua Grande - Peru. The sample was non-probabilistic and consisted of 35 students and 35 administrative workers from the same institution. Two instruments were used: Competences in ICT that contains a battery of 32 questions and was applied to the administrative workers besides the Quality of Service to the User with a battery of 22 questions applied to the students. The reliability of the instruments was measured with the Alpha coefficient of Cron Bach with results of 0.969 for the ICT Competencies instrument and 0.937 for the Quality of Service to the User instrument, demonstrating that both are highly reliable instruments, while the validity of the instrument It was verified by the expert judgment technique.

The results indicate that there is no relationship between ICT Competencies and Quality of Service to the User, given that the Pearson correlation coefficient is 0.109, which indicates that the relationship between the variables is very weak; In addition, the level of bilateral significance is  $p = 0.534$ , which is higher than the allowed level ( $\text{sig} = 0.01$ ); that is to say, as ICT competences increase, the quality of service to the user does not grow or decrease significantly.

Likewise, according to the objectives set, the highest average percentage of 38% of the surveyed workers are at an efficient level in ICT skills; in general heterogeneity was observed in the results and a large percentage of administrative workers have deficiencies in the management of Information and Communication Technologies, likewise in the level of Quality of Service to the User, the highest average percentage is 46.3% that it affirms a good level of Quality of Service, which also explains some heterogeneity in the rest of the results that make up more than 50%.

**Keywords:** ICT Competencies, Quality of service to the user

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática.

El progresivo desarrollo de las tecnologías de la información ha ido sumergiéndose y transformando la manera de cómo las personas se comunican, como piensan, como organizan el tiempo, como estudian, como cuidan su salud y como trabajan. Así que, vivimos en una era de constantes cambios tecnológicos y reajustes de las competencias y desempeños de los trabajadores de las empresas u organizaciones. Nieto (2007):

Las TIC tienen características que las convierten en soporte fundamental en organizaciones como las del sector educativo, tales como: capacidad hipertexto – hipermedias, capacidad como sistema distribuido y abierto a Internet, utilización de servicios síncronos y asíncronos, disponibilidad gratuita de hospedaje de contenidos, aplicaciones gratis, software libre, capacidad interactiva ampliada; ello facilita la definición de formas y mecanismos especiales que permiten que el usuario interactúe con el sistema de modo más completo que mediante la navegación por la información. (p.15)

En este sentido en Madrid España según la Sociedad de la Información de España. SIE, (2014) hace énfasis en el uso de las TIC en la Administración Pública señalando que las “TIC están contribuyendo a mejorar la relación de empresas y ciudadanos con las Administraciones Públicas, no solo desde un punto de vista administrativo, sino que está comenzando a ser un canal de comunicación de primer orden con las administraciones” (p.46).

Además, refiere que España es líder en la implementación de la Administración Electrónica, reconocido por la ONU, una evidencia que lo demuestra es el gran incremento del número de comunicaciones electrónicas enviadas a ciudadanos y empresas, que subió de 10,1 millones en 2014 a 50 millones en mayo de 2014.

En este contexto, los servicios no escapan de ser influenciados por las TIC, de este modo nuevas tecnologías y diversas formas de productos o realización de servicios,

están cambiando las expectativas y experiencias de los usuarios y los trabajadores en el sector público y privado.

Larrea (2000) señala que cuando una organización, empresa, institución pública o privada proporciona un servicio de mala calidad a sus usuarios no existe ningún reparo que sirva de beneficio para cuidar la imagen de la institución, en cambio cuando sucede lo contrario aseguramos el futuro de nuestra organización y evitamos pérdidas sustanciales para para los trabajadores, dueños del negocio, incluso el estado.

Zeithmal (1981) afirma que un servicio no es un objeto, al contrario, son resultados. Quiere decir que los servicios no pueden ser verificados por el usuario antes de su adquisición para conocer su calidad. Por tanto, debido a que los servicios son intangibles, una institución que brinda servicios suele tener problemas para comprender cómo sus usuarios perciben el servicio que brinda.

Prieto (2013) señala que en el Perú se implementaron las políticas de mejor Atención al Ciudadano que tuvieron sus inicios con la Ley de Modernización del Estado en 2002; la cual se concretó a partir del año 2007, igualmente la ley SERVIR (ley N° 30057) ofrece un reto muy importante en cuanto a cómo se deben integrar las comunicaciones y las TIC entre las Entidades Públicas, Servidores Civiles y Ciudadanía; quienes serían los más beneficiados, Así que la ejecución de la estrategia de Gobierno Electrónico será esencial para facilitar las actividades de gestión y construir las primeras bases para sobrellevar las tendencias tecnológicas actuales.

Además, el Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI, (2001) señala que el impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación, ha provocado una necesidad primordial de conocimiento, en consecuencia, el manejo de las computadoras se aprecia como una necesidad básica indispensable para trabajar. Justamente es en el trabajo administrativo que en nuestro país existe mucho descontento por el pésimo servicio que se le da al usuario y eso tiene diversas causas, aunque una de ellas sea el desconocimiento de las bondades que tienen las TIC.

Liza, C. Siancas, C. (2016) realizaron un estudio acerca de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa bancaria de la ciudad de Trujillo y obtuvieron como resultado que la calidad de servicio impacta positivamente en la satisfacción del



cliente. Lo cual quiere decir que mejorar la calidad de servicio, tomando en cuenta los diversos criterios incluso percepciones heterogéneas de los usuarios, mejora de manera positiva la satisfacción del usuario.

En este contexto a nivel nacional los servidores públicos son cuestionados constantemente por brindar un servicio de pésima calidad al usuario; igualmente otro problema por el cual afronta el estado peruano, es que el trabajador no cuenta con las herramientas óptimas para brindar un buen servicio, no las sabe utilizar y no se capacita en su manejo lo cual da como resultado un deficientemente impacto en la calidad del servicio.

En consecuencia, en la ciudad de Bagua Grande Amazonas, específicamente en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "José Santos Chocano", nos enfrentamos con la cruda realidad que los trabajadores administrativos en su mayoría no cuentan con competencias básicas de TIC para brindar calidad de servicio, quizá por la negativa al cambio, por falta de políticas de innovación del instituto o por falta de oportunidades de capacitación. De manera que, la presente investigación considera estudiar la influencia de las competencias en tecnologías de la información y comunicación del personal administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "José Santos Chocano" en la calidad del servicio que brinda al usuario. El usuario se refiere a toda la comunidad educativa, estudiantes, profesores y otros usuarios externos que hacen uso del servicio que brinda la institución académica. En virtud de ello se considera que, las competencias en TIC inciden de sobremanera en la calidad de servicio al usuario, siendo razón significativa para realizar este estudio de investigación.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. A nivel internacional**

En el estudio titulado "las competencias en TIC del profesorado. Influencia de factores personales y contextuales", realizados en la universidad de Valencia España, Rodríguez, Díaz & Fernández (2011) establecen como objetivo investigar cómo influye las competencias TIC en los factores personales y contextuales de los profesores, realizado en la universidad de Valencia. La muestra fue extraída mediante el muestreo

aleatorio estratificado por nivel educativo y provincias de Valencia. Además, se utilizó un cuestionario sobre una muestra de 868 profesores de educación primaria y secundaria. Los resultados evidencian un nivel bajo de competencias tecnológicas y pedagógicas del profesorado; además se observó mucha heterogeneidad en el nivel de integración de las tecnologías en las actividades académicas por parte del profesorado; es decir que un grupo conocía muy bien la integración de las TIC en el aula, mientras que otro grupo conocía poco o casi nada sobre el tema tomando en cuenta los diferentes factores personales y contextos.

En su tesis: “Mejora de la gestión administrativa en la alcaldía de Mitú mediante la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones”, de la Universidad Militar Nueva Granada en Colombia, Martínez (2014) tuvo como objetivo identificar la procedencia y solución al deterioro administrativo en la Alcaldía de Mitú, donde se observó el uso de largos periodos de tiempo para realizar pequeñas tareas, se evidenció la monopolización o pérdida de información institucional; además el desaprovechamiento de las tecnologías, entre otras problemáticas. Esta solución está centrada en la aplicación de las TIC a través de la implementación de un Ecosistema Digital compuesto por 4 elementos (Infraestructura, los servicios, las aplicaciones y usuarios del ecosistema) con la intención de impulsar el efecto digital en la entidad para optimizar su gestión administrativa. En cuanto a la metodología, inicialmente se realizó un diagnóstico de la realidad del municipio a los 4 elementos, posteriormente se realiza el diseño de un ecosistema digital. Como resultado se obtiene que la aplicación de las TIC en la gestión administrativa, mejora los tiempos de ejecución de las actividades, el beneficio de los recursos informáticos, la mejora de actitud hacia las tecnologías, optimización de procesos, ahorro de papel, mayor bienestar del ciudadano, se promueve una mejor relación entre la entidad y el ciudadano, más claridad en los gastos financieros y finalmente establecer sistemas para hacer una institución más moderna.

En el trabajo de investigación titulado: “La influencia de las TIC en la satisfacción del cliente en el comercio minorista”, de la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia. Saura, Ruiz Molina, y Calderón García (2009), tuvo como objetivo: diferenciar las valoraciones del consumidor sobre cuán importante es la implantación de las TIC en el ámbito del comercio, así como la relación de las TIC en la satisfacción

del público consumidor. El diseño de esta investigación es de corte cuantitativo, constituido por la encuesta como instrumento de recolección de datos la cual fue aplicada a 400 consumidores de varios establecimientos de España, En cuanto a los resultados obtenidos se afirma la existencia de una relación positiva entre la percepción del nivel de implantación de las TIC por parte del comerciante minorista y la satisfacción del cliente.

### **1.2.2. A nivel nacional**

Coronado (2015) desarrolló la tesis denominada “Uso de las TIC y su relación con las competencias digitales de los docentes en la Institución Educativa n° 5128 del distrito de Ventanilla Callao.” De la Universidad Enrique Guzmán y Valle, tuvo como objetivo: conocer la relación existente en el uso de las TIC y las competencias digitales de los docentes de primaria y secundaria de la Institución Educativa N° 5128 Pachacútec, Ventanilla - Callao. El instrumento utilizado para este estudio fue un cuestionario aplicado a 91 profesores sobre uso de las TIC y las competencias digitales. Los resultados afirman que existe una relación directa y significativa entre ambas variables: uso de las TIC y las competencias digitales. Por lo tanto, se admite la hipótesis alterna.

En su tesis “Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC’S) y su relación en la satisfacción en el registro de información en el SEACE del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), Jesús María, Lima 2014”, de la escuela de postgrado de la universidad Cesar Vallejo. Meneses (2016) tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la Gestión de las TIC y la satisfacción de requerimientos de registro de información en el SEACE. El estudio fue correlativo y de corte transversal descriptivo en el que se aplicaron los instrumentos a una muestra de 46 trabajadores de la Dirección del SEACE del OSCE, se empleó un estudio de correlación de Ch2 Pearson. Los resultados reflejan un índice de 952 pts., alcanzando un margen de significancia de 048 pts., en tal sentido se concluye que la Gestión de TIC influye de manera directa y significativa sobre la satisfacción en el registro de información en el SEACE del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Jesús María, Lima 2014.

La universidad Cesar Vallejo de Perú, en su estudio “Las Tic’s y la atención al contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador 2015”, Vera (2017) tuvo como objetivo general determinar la relación entre las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs) y la Atención al Contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador en el año 2015. Se utilizó una muestra de 60 contribuyentes y el método empleado fue el hipotético-deductivo de diseño no experimental y nivel correlacional, donde se recogió la información en un período específico, utilizándose como instrumento la encuesta sobre las TIC y la atención que prestan a los contribuyentes del distrito todos con escala múltiple. Esto permitió brindar información acerca del impacto y soporte que se brinda a los contribuyentes para lograr una buena atención. Como resultado se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.796 el cual indica que existe relación positiva entre las variables; además el nivel de Correlación es positiva moderada fuerte y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  lo cual indica que es altamente significativo concluyendo que el empleo de las Tics se relaciona directamente con la Atención del Contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador 2015.

### **1.2.3. A nivel local**

Castro L. & Gastelo I. en su tesis denominada “Programa docentes innovadores” para mejorar el uso de las TIC en el proceso de enseñanza – aprendizaje en el Centro de Aplicación del IESPP José Santos Chocano de Bagua Grande, 2014”, tuvo como objetivo determinar y describir los efectos de la aplicación del Programa “Docentes Innovadores” para mejorar el uso de las TIC en el Proceso de Enseñanza – Aprendizaje, en el centro de aplicación del IESPP “José Santos Chocano” Bagua Grande 2014”. Esta investigación es de tipo aplicada y de diseño pre experimental de un solo grupo, con pre y pos test, como instrumentos se aplicaron un cuestionario y una lista de cotejo el cual permitió recolectar datos acerca del uso de herramientas TIC en el proceso de Enseñanza – Aprendizaje por parte de los profesores. Así mismo la muestra estuvo compuesta por 20 profesores. El procesamiento de datos se realizó mediante la estadística descriptiva, para lo cual se elaboró tablas y gráficos de distribución numérica y porcentual correspondientes. Las conclusiones a las que se llegó fueron que los indicadores sobre el mejoramiento del nivel en cuanto al Uso de las TIC por parte de los docentes, transitó de 31.95 a 61.95 de promedio, lo cual indica

que el programa diseñado tuvo efectos positivos en el nivel de Uso de las TIC por parte de los docentes. En líneas generales esta investigación se trata del diseño y la aplicación de un programa denominado “Programa docentes innovadores” el cual tiene como finalidad elevar el nivel de utilización de las herramientas TIC para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje. La relación con nuestro estudio de investigación está en cómo las tecnologías de la información y comunicación pueden mejorar el proceso de enseñanza dirigida a los estudiantes quienes llegarían a ser los usuarios de un servicio como es la educación, de tal manera que nos ofrece bases teóricas sostenibles que enriquecen y orientan este trabajo desde el enfoque de las tecnologías de la información y su influencia en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Competencias en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)**

Es muy importante precisar todas las teorías relacionadas a este estudio, las cuales muchas veces tienen un tinte divergente ya que conocemos que existen muchos aportes de diversos autores. No obstante, para comprender en que se basa la variable, la definiremos de la siguiente manera.

##### **1.3.1.1. Competencias**

Hay diversas teorías en cuanto al término Competencias, en fin, también existen competencias en diversos contextos; sin embargo, en el presente estudio conoceremos las Competencias como una propiedad de las personas. Por ejemplo, para Oullet (2000) indica que “como principio de la formación, la competencia puede apreciarse en el conjunto de actitudes, de conocimientos, y de habilidades específicas que hacen a una persona capaz de llevar a cabo un trabajo o de resolver un problema particular” (p. 37).

Chomsky (1965) por otra parte considera que “una competencia es un conjunto de reglas más o menos refinadas las cuales permiten la generación de numerosos desempeños. Evidentemente los desempeños no son más que los indicadores que proceden en determinadas situaciones para la solución de problemas” (p.25).

Si nos referimos a las Competencias en lo profesional, se define a este término como la capacidad de aplicar diversas destrezas, conocimientos y actitudes adquiridas durante el desarrollo de la formación profesional o la experiencia en el campo, en el que se pueden presentar nuevas situaciones, las cuales se solucionan con lo adquirido (Guerrero, 2005).

En virtud de ello integramos las acepciones y definimos a la competencia como un conjunto de actitudes, conocimientos, habilidades específicas y reglas que posee una persona, quien las adquiere en su formación o experiencia para llevar a cabo un trabajo o de resolver un problema. En el campo de la administración pública se podría decir que estas habilidades y conocimientos deben integrar también el manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación para realizar un buen desempeño en el trabajo y brindar un servicio de calidad al usuario, así mismo poder adaptarse rápidamente a los constantes cambios en lo que a Tecnologías de la Información y Comunicación concierne.

### ***1.3.1.2. Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)***

Las tecnologías de la información y comunicación o también denominadas TIC, forman parte del trabajo diario de cualquier servidor público o profesional, quienes deben estar a la vanguardia con el manejo o conocimiento sobre las TIC, con la finalidad de ejercer bien sus tareas cotidianas en su campo en particular. Es por ello que Berumen y Arriaza (2008) definen

las TIC como tecnologías que transmiten conocimientos o información de manera rápida, de forma segura y a menor costo, así mismo las aplicaciones tecnológicas están en diversos contextos como entidades públicas y/o privadas plasmado en un software, ampliando el conocimiento de las personas ya que su uso permite desarrollar nuevas habilidades y competencias (p.52).

Por otro lado, y enfocándose en la interconexión y almacenamiento de datos, que también corresponde a las labores diarias de un trabajador público, tanto para la intercomunicación dentro de una organización o fuera de ella, como para el

almacenamiento de información en cualquier medio de almacenamiento, incluso en la nube, tenemos la concepción de Oz (2008) quien define a las TIC como “aquello que permite una rapidez en transmitir datos entre computadoras ofreciendo mejor acceso a la información. Permitiendo que las organizaciones guarden información en su base de datos”. (p.48)

En términos de Pérez (2002), el ser humano está en el “punto de viraje de una evolución tecnológica inigualable. Al período de instalación de las TIC que tuvo lugar en los últimos treinta años originando un nuevo paradigma social, la sociedad de la información y del conocimiento” (p.56). Precisamente la motivación de este estudio de investigación es la influencia de ese nuevo paradigma del cual habla este autor, un modelo en el cual las TIC prevalecen sobre las costumbres de las personas de hace muchos años y que ahora aun los estamos observando en las diversas instituciones públicas de nuestro país.

#### **1.3.1.3. Infraestructura de tecnología de la información (TI)**

Según Laudon y Laudon (2012) define a la infraestructura TI como recursos tecnológicos compartidos que suministran la plataforma de TI para diversas aplicaciones de sistemas de información para las organizaciones. La infraestructura de Tecnologías de la Información incluye la inversión en software, hardware, y servicios tecnológicos.

#### **1.3.1.4. Competencias en Tecnologías de la Información y Comunicación**

El desarrollo de competencias se enfoca mayormente en el ámbito del mercado de trabajo, así mismo se podría decir que una persona es competente en determinada profesión al realizar bien su trabajo, esto va de la mano con la definición de Estévez et al. (2003), quienes afirman que “la competencia es un conjunto de habilidades, destrezas, conocimientos y actitudes, para el desempeño óptimo en una ocupación productiva” (p.52).

En 2007, Villa y Poblete nos ofrecen una definición más completa sobre Competencias en TIC, quienes lo definen como saber utilizar las TIC como una herramienta para la expresión y la comunicación, acceder a fuentes de información

como archivos, bases de datos y documentos, elaborar presentaciones, investigaciones y aplicarlo en el trabajo cooperativo.

Así mismo Godoy (2006) afirma que “las Competencias en TIC se refieren a la capacidad para realizar diseños en Web, manejar presentaciones, bases de datos, programas para elaborar gráficos, hojas de cálculo, bases de datos en línea, navegadores Web, correo electrónico, aplicaciones para Chat y procesadores de texto” (p.25). Esta teoría es puntualmente una definición que orienta al presente estudio, dado que se basa en las dimensiones de la variable Competencias TIC y sobre el manejo de diversos aplicativos de oficina, chats, bases de datos y diversas aplicaciones en línea.

Si contextualizamos el presente estudio a nivel nacional, tenemos la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública para el 2021, instrumento de orientación de la Gestión Pública para la modernización del estado que establece los lineamientos para una aplicación eficaz de las tecnologías en el sector público para servir a la ciudadanía y contribuir con el desarrollo del país, impactando positivamente en el bienestar de los peruanos. Esto nos indica que al 2021 los tres niveles de gobierno (Central, regional y local) deben contar con un marco especial para la Administración Pública Digital, tanto que el 100% de las entidades del Gobierno Central deben implementar procesos y estructuras que facilitan la transformación digital, los servicios que prestan las entidades públicas del Gobierno Central se realizan a través de canales digitales como también los Gobiernos de todas las regiones y gobiernos locales, del mismo modo las entidades del Poder Ejecutivo deben dejar de usar papel aplicando el programa Cero Papel y primordialmente enfocándose en nuestro estudio nos menciona que además los funcionarios, servidores públicos y ciudadanos deben ser alfabetizados digitalmente.

El trabajador administrativo se encuentra inmerso dentro de este marco legal que en uno de sus acápite menciona “Impulsar el desarrollo de competencias digitales en los funcionarios y servidores públicos que les permitan adoptar y gestionar las TIC como herramientas de productividad y de servicio al ciudadano” (mtc.gob.pe, 2017, pp. 1-19).



### **1.3.1.5. Dimensiones de Competencias TIC**

Manejo de sistemas digitales: Habilidades para operar e interactuar el sistema operativo en sus elementos gráficos, elementos físicos a través del establecimiento de conexiones; es decir redes, proyectores, TV, audio, USB y otros dispositivos periféricos (Noriega, Rodríguez & Martínez, 2017).

Uso de recursos especializados: nos mencionan que el uso de recursos especializados se refiere a la utilización de información selecta de un tema en particular, cuando navegamos en la red, un ejemplo claro sería el uso de repositorios de información, enciclopedias, revistas digitales, videos, audios etc. (Noriega et al., 2017).

Manejo de datos: Según Noriega, et al. (2017) “el manejo de datos se refiere a los conocimientos y habilidades para la creación, manipulación y visualización de datos mediante software especializado, en este caso puede ser Excel, Access, Sql, Mysql, etc” (p.44).

Comunicación digital: Comunicación digital trata sobre conocimientos y habilidades para interactuar con los demás mediante el uso de las tecnologías como redes, chat, redes sociales, blogs, wikis, foros, plataformas virtuales, etc. (Noriega et al., 2017).

Manejo de textos: El manejo de textos esta relacionado con conocimientos y habilidades para la elaboración de cualquier tipo de textos, darle formato color, tamaño, efectos y almacenarlo en una unidad de almacenamiento. Existen varios softwares para manejar textos, como Microsoft Word, Open Office Whrite, office 365, google docs, Zohoo, etc. (Noriega et al., 2017).

Socialización y colaboración: Socializar y colaborar está orientado a difundir información en los diversos medios dela red, realizar trabajo colaborativo mediado por la red y enfocar su uso en el contexto académico”. (Noriega et al., 2017).

### **1.3.2. Calidad del servicio al usuario**

La calidad de un servicio no puede definirse fácilmente, por ser una valoración muy subjetiva por diversos motivos de percepción del usuario; ya que, se puede decir que es la percepción personal que el cliente tiene del mismo. Es una fijación mental del consumidor que asume el consentimiento o la aprobación de un servicio determinado, que sólo permanece hasta el punto de solicitar nuevos requerimientos.

#### **1.3.2.1. Definición de Servicio**

El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define servicio (del latín *servitium*) como acción y efecto de servir, como por ejemplo el servicio doméstico o un conjunto de criados o sirvientes, también hace alusión al mérito que se adquiere sirviendo al Estado o a otra entidad o persona.

Por su parte Cantú (2011) nos indica que “un servicio es de tipo intangible, dicho servicio se realiza entre el cliente y el empleado y/o las instalaciones físicas de servicio a fin de satisfacer dos cosas, deseo o necesidad similarmente la posición”. (p.55)

Por su parte Kotler (1997) lo enuncia como cualquier actividad o beneficio, los servicios son intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Así mismo se define como estar a disposición de otra u otras personas, organización, iglesia o estado; ser funcionario de un estado, el deber de ser soldado, etc. En común acuerdo con ambos autores se puede decir que un servicio es una actividad o beneficio intangible del cual no te puedes apropiar; sin embargo, se puede dar entre personas en un ambiente físico con la finalidad de satisfacer un deseo o necesidad.

Fisher y Navarro (1994) indican que un servicio se define como el conjunto de actividades beneficiosas o satisfactorias que se ofrecen en una transacción, puede ser por venta de forma directa o por un contrato.

En lo citado anteriormente por los diversos estudiosos existen teorías sustancialmente importantes para este estudio, los cuales tienen cierta convergencia en sus ideas; sin embargo, Cantú, nos ofrece una definición más relacionada con este

estudio, en el sentido que la variable de servicio al usuario se refiere a un bien intangible que es brindado por los trabajadores administrativos, en las instalaciones de la institución a fin de satisfacer las necesidades de un público de estudiantes, profesores y/o padres de familia.

### **1.3.2.2. Satisfacción por el servicio**

Es el resultado de la indiferencia entre los estándares de comparación previos de los clientes y la percepción del rendimiento del servicio o bien de consumo (Morales & Hernández, 2004). Se basa en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer que necesitan los usuarios y los consumidores. Sin embargo, hay que tener en cuenta que esta medida es la más compleja de todas, ya que las personas pueden dar distinta importancia a diferentes atributos del producto o servicio y es difícil medir las expectativas cuando los propios usuario o consumidores a veces, no las conocen de antemano, sobre todo cuando están ante un producto o servicio de compra o uso poco frecuente (Morales & Hernández, 2004).

### **1.3.2.3. calidad del servicio al usuario**

Para Hernández, Chumaceiro & Atencio (2009) “la calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, compromiso de todos, en un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio” (p.15). Para estos autores la calidad de servicio es una estrategia que utilizarían las organizaciones para diferenciarse de la competencia. Esto amerita el proceso de constante autoevaluación.

Según Juran y Gryna (1999), plantean que “la calidad de servicio, es la caracterización del servicio obtenido en el proceso, que determina el grado de su correspondencia con los requerimientos de los clientes o usuarios” (p.10). Quiere decir que son los clientes quienes determinan el grado de correspondencia entre sus requerimientos y el servicio o producto, al adquirirlo.

Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985) indican que la calidad de servicio es el juicio que el usuario realiza acerca de lo bueno que es un producto, es una actitud relacionada, aunque no equivalente, a la satisfacción y se describe como el grado y dirección de las discrepancias entre las percepciones y las expectativas de los clientes.

Parasuraman et al. (1985), de igual forma, hablan acerca del modelo de Calidad de Servicio llamado SERVQUAL, desarrollado por la escasez de información sobre la problemática para medir de la calidad de servicio tomando en cuenta las características particulares que representan los servicios frente a los productos. Para entonces efectuaron una investigación que respondía a las siguientes cuestiones: ¿Qué es calidad de servicio? ¿Cuáles son las causas del mal servicio? y ¿Qué se debe hacer para mejorarlo? En este sentido las conclusiones de la investigación generaron nuevos conceptos que hasta hoy son reconocidos como reactivos de comprobación de la calidad de los servicios.

#### **1.3.2.4. Dimensiones de la calidad del servicio al usuario**

##### *1.3.2.4.1. Tangibilidad.*

Esta dimensión hace referencia a las características físicas y apariencia de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos del espacio de atención con los que el usuario está en contacto al requerir el servicio del IESPP.

##### *1.3.2.4.2. Empatía*

Aquí se hace referencia al grado de atención personalizada que ofrecen el IESPP “José Santos Chocano” a sus usuarios. El nivel de importancia de cada uno de los indicadores de esta dimensión depende tanto de la calidad del servicio que ofrece el IESPP como del valor que cada una implica para el usuario, lo cual se verá reflejado directamente en los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios.

#### *1.3.2.4.3. Fiabilidad*

Esta dimensión hace referencia a la habilidad que tiene el IESPP “José Santos Chocano” como organización pública formadora de docentes para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.

#### *1.3.2.4.4. Capacidad de respuesta*

Juran y Gryna (1999), “Representa la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno en el momento que estos lo solicitan demostrando eficiencia y eficacia” (p.48).

#### *1.3.2.4.5. Seguridad*

Son los conocimientos y atención mostrados por los trabajadores administrativos del IESPP “José Santos Chocano” respecto al servicio que están brindando al usuario, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. La seguridad representa el sentimiento de que el usuario está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.

### **1.4. Marco conceptual**

#### **1.4.1. Competencia**

Real academia española (s.f.) es la situación que se da entre empresas en el afán de brindar un producto o servicio al cliente; además se puede definir como la pericia, aptitud o idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado.

Es un conjunto de reglas más o menos refinadas las cuales permiten la generación de numerosos desempeños (Chomsky, 1965).

#### **1.4.2. Tecnologías de la Información y Comunicación o TIC**

Definen las TIC como tecnologías que transmiten conocimientos o información de manera rápida, de forma segura y a menor costo, así mismo las aplicaciones tecnológicas están en diversos contextos como entidades públicas y/o privadas

plasmado en un software, ampliando el conocimiento de las personas ya que su uso permite desarrollar nuevas habilidades y competencias (Berumen y Arriaza, 2008).

### **1.4.3. Competencias TIC**

Capacidad para realizar diseños en Web, manejar presentaciones, bases de datos, programas para elaborar gráficos, hojas de cálculo, bases de datos bibliográficas en línea, navegadores Web, correo electrónico, aplicaciones para Chat y procesadores de texto. (Godoy, 2006).

### **1.4.4. Servicio:**

Son actividades o servicios esencialmente intangibles que no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico (Kotler, 1997).

## **1.4. Formulación del problema**

¿De qué manera incide las competencias TIC y el servicio al usuario en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “José Santos Chocano” de Bagua Grande, 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

Con el desarrollo del presente trabajo de investigación se pretende determinar la relación que existe entre las Competencias en TIC de los trabajadores administrativos del I.E.S.P.P “José Santos Chocano” y la Calidad Servicio al Usuario, con la finalidad de brindar información útil a la institución que ayude a fomentar el desarrollo de competencias en TIC que en consecuencia mejore la calidad de servicio que brinda dicha institución educativa. Así mismo el impacto social de esta investigación propone que se puede canalizar la información obtenida, con las diversas instituciones educativas que requieran mejorar sus servicios a los usuarios mediante el mejoramiento de las competencias en TIC de sus trabajadores.

Por otra parte, la investigación contribuye a ampliar los datos sobre las variables para ser utilizados en otros estudios, contrastarlos y obtener diferentes resultados valiosos. El trabajo también aporta metodológicamente ya que usa métodos, técnicas

e instrumentos nuevos para medir las variables, generar nuevo conocimiento y ayudar al investigador en próximos estudios a resolver una problemática relacionada con este estudio.

## **1.6. Hipótesis**

Hi: Las competencias TIC se relaciona con el servicio al usuario en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “José Santos Chocano” de Bagua Grande, 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.8.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre las competencias TIC y el servicio al usuario en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “José Santos Chocano” de Bagua Grande, 2018.

### **1.8.2. Objetivos específicos**

Identificar el nivel de las competencias en las TIC del trabajador administrativo del I.E.S.P.P “José Santos Chocano” de Bagua Grande, 2018.

Identificar el nivel de la calidad del servicio al usuario que brinda el I.E.S.P.P “José Santos Chocano” de Bagua Grande, 2018.

Relacionar las competencias TIC y el servicio al usuario en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “José Santos Chocano” de Bagua Grande, 2018

## II. MÉTODO

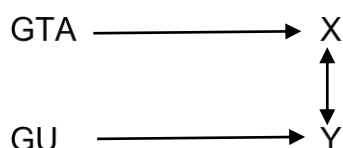
### 2.1. Diseño de investigación

La presente investigación es no experimental, debido a que se realiza sin manipular deliberadamente alguna de las variables. “Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 149).

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, et al., 2010, p. 149).

Es de nivel correlacional por cuanto la intención del investigador no está centrada en alterar deliberadamente alguna variable, por el contrario, lo que se busca es medir las competencias TICs y la calidad del servicio al usuario de manera independiente y luego relacionarlas para poder explicar su nivel de correlación respecto al fenómeno de estudio (Hernández, et al., 2010). En este caso el estudio se centra en explicar de qué manera las competencias TIC del personal administrativo se relaciona con la calidad del servicio que percibe el usuario.

El diagrama representativo de este diseño se muestra en el siguiente esquema:



GTA= Grupo de trabajadores administrativos

GU = Grupo de usuarios

X= Competencias TIC

Y= Calidad del servicio

↔ Correlación entre variables

Tenemos un grupo de investigación conformado por los trabajadores administrativos (GTA) en quienes se medirá las competencias TIC (X) y por otro lado



se tiene el grupo de usuarios(GU) a quienes se medirá la calidad de servicio (Y) según la percepción del usuario.

## **2.2. Variables**

En esta parte del desarrollo de la investigación, se especificará las variables de estudio en términos más concretos vinculándolas al estudio, para que permitan una comprobación real de los hechos.

### **2.2.1 Definición conceptual de Competencias en TIC**

Capacidad para realizar diseños en Web, manejar presentaciones, bases de datos, programas para elaborar gráficos, hojas de cálculo, bases de datos bibliográficas en línea, navegadores Web, correo electrónico, aplicaciones para Chat y procesadores de texto (Godoy 2006).

### **2.2.2 Definición conceptual de Calidad de servicio al usuario**

Por su parte Cantú (2011) nos indica que “un servicio es de tipo intangible dicho servicio se realiza entre el cliente y el empleado y/o las instalaciones físicas de servicio, a fin de satisfacer dos cosas, deseo o necesidad similarmente la posición”. (p.55)

### **2.2.3 Definición operacional**

#### **2.2.3.1 Variable Competencias en TIC**

Es la capacidad para el manejo de sistemas digitales, el uso de recursos especializados, Manejo de datos, comunicación digital, manejo de textos, socialización y colaboración.

#### **2.2.3.2 Variable servicio al usuario**

Son los aspectos que se consideran en el servicio al usuario que brinda el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "José Santos Chocano" a fin de brindar un servicio de calidad, en función a sus dimensiones: tangibilidad, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

## 2.2.1. Operacionalización de variables

Tabla1  
Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Medición	Técnica / Instrumento
<b>Variable 1</b> Competencias TIC	Manejo de sistemas digitales	Habilidad para operar con sistemas operativos.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	Escala ordinal	Encuesta / Cuestionario
	Uso de recursos especializados	Uso de recursos y fuentes de información especializada.	10, 11, 12, 13		
	Manejo de datos	Conocimientos y gestión de datos	14, 15, 16, 17		
	Comunicación digital	Habilidad para transferir información entre usuarios.	18, 19, 20, 21, 22		
	Manejo de textos	Habilidades para manejar textos planos.	23, 24, 25, 26, 27		
	Socialización y colaboración	Habilidad para difundir información mediada por la web	28, 29, 30, 31, 32		
<b>Variable 2</b> Calidad de servicio	Tangibilidad	Apariencia de las instalaciones y equipos	1, 2, 3, 4, 5	Escala ordinal	Encuesta / Cuestionario
	Empatía	Capacidad de identificación con el usuario	6, 7, 8, 9, 10		
	Fiabilidad	Habilidad para desempeñar el servicio prometido	11, 12, 13, 14		
	Capacidad de respuesta	Capacidad para ofrecer un servicio oportuno al usuario.	15, 16, 17, 18		
	Seguridad	Conocimiento y cortesía del personal administrativo	19, 20, 21, 22		

Fuente: Elaboración propia

### 2.3. Población y muestra

En la investigación de mercado o encuesta de opinión, por lo general se trabaja con muestras representativas porque el propósito es extrapolar los resultados hacia toda la población (Babbie, 2000). Sin embargo, en nuestro caso no tenemos la necesidad de muestrear porque el propósito de la investigación no es generalizar los resultados, sino más bien, pretendemos que los resultados sean válidos únicamente para los sujetos con quienes se realiza el estudio. Además, los grupos de usuarios (estudiantes) y de trabajadores administrativos es conocido, por tanto, no es conveniente alterar los grupos naturalmente formados. En este sentido, la población es a su vez la muestra de estudio y está compuesta por los estudiantes, esta consta de 20 hombres y 15 mujeres haciendo un total de 35 estudiantes. Por otro lado 35 administrativos; es decir 22 hombres y 13 mujeres.

Tabla 2

	Muestra de estudio		
	Hombres	Mujeres	Total
<b>Estudiantes</b>	20	15	35
<b>Administrativos</b>	22	13	35
	<b>Total</b>		70

**Fuente:** Nómina de matrícula de estudiantes y nómina de administrativos del IESPP "JSCH".

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta tipo escala que consta de un cuestionario de 32 ítems, para identificar las competencias TIC del trabajador administrativo y precisamente es aplicada al trabajador administrativo de la institución. Igualmente se utilizó la encuesta para la variable Calidad del Servicio, con un cuestionario de 22 ítems, con el fin de identificar la percepción de los usuarios (estudiantes) respecto al servicio que brinda el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "José Santos Chocano".

### 2.4.1 Validez del instrumento Competencias en TIC

El cuestionario ha sido creado para medir las Competencias en TIC de los administrativos del IESPP "José Santos Chocano" Bagua Grande, la validación de contenido se sometió a juicio de expertos con demostrada capacidad y experiencia en el tema para calificar la pertinencia y claridad de los reactivos del instrumento, Habiéndose obtenido una opinión de Aplicabilidad del instrumento en la categoría de (MB) muy bueno y aplicable, según la escala del instrumento de medición.

### 2.4.2 Confiabilidad del instrumento Competencias en TIC

Considerando que el instrumento fue óptimo para ser aplicado en el estudio, se sometió a una prueba piloto a los trabajadores del IESTP CIBERNET Bagua Grande contando con 20 participantes con características similares a la muestra del estudio. Para el procesamiento de los datos se utilizó el software SPSS con la cual se hizo el cálculo de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Tabla 3

*Confiabilidad Alfa de Cronbach*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Competencias en TIC	,969	32

*Fuente:* Resultados de confiabilidad de SPSS del instrumento Competencias TIC

Como se observa en la tabla, la confiabilidad del instrumento procesado mediante el coeficiente alfa de Cronbach fue de 0.969, interpretándose como una elevada confiabilidad; ya que los valores son superiores  $\geq 0.9$ . En conclusión, se interpreta que el instrumento tiene alta confiabilidad, por tanto, se aplica al estudio.

### 2.4.3 Validez del instrumento Calidad de servicio al usuario

El cuestionario ha sido creado para medir la calidad de servicio que brinda el personal del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "José Santos Chocano", la validación de contenido se sometió a juicio de expertos con demostrada capacidad y experiencia en el tema para calificar la pertinencia y claridad de los reactivos del

instrumento, obteniendo como calificativo: Muy bueno (MB) y aplicable, según la escala del instrumento de medición.

#### **2.4.4 Confiabilidad del instrumento Calidad de servicio al usuario**

Tomando en cuenta que el instrumento fue óptimo para ser aplicado en el estudio, se sometió a una prueba piloto a 20 estudiantes con características similares a la muestra del estudio. Para el procesamiento de los datos se utilizó el software SPSS con la cual se hizo el cálculo de confiabilidad mediante el coeficiente Alpha de Cronbach.

Tabla 4

*Confiabilidad Alfa de Cronbach*

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Calidad de Servicio al usuario	,937	22

*Fuente:* Resultados de confiabilidad de SPSS del instrumento servicio al usuario

Como se observa en la tabla, la confiabilidad del instrumento procesado mediante el coeficiente alfa de Cronbach fue de 0.937, interpretándose como elevada confiabilidad; debido a que los valores son superiores  $\geq 0.9$ . en conclusión, se interpreta que el instrumento tiene alta confiabilidad, por lo tanto, se aplica al estudio.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

En el presente trabajo de investigación la naturaleza de los datos es de corte cuantitativo, en donde se aplicó encuestas para obtener los datos de la muestra estudiada. En este sentido por tratarse de datos cuantitativos, en su análisis se utilizarán, tablas de distribución de frecuencias y gráficas para representar la información obtenida así mismo con el propósito de asociar las variables en estudio se utilizarán tablas de contingencia. Las tablas de contingencia permiten relacionar adecuadamente los datos de las variables, así como de sus dimensiones Vara (2012).

## **2.6 Aspectos éticos**

En esta investigación se recogen los aportes de Babbie (2000) que respecto a la ética en la investigación científica sostiene que la participación de las unidades muestrales (las personas) debe ser en forma voluntaria y por ningún motivo se le puede obligar o coaccionar para que en una encuesta respondan de una determinada forma. Así mismo se debe guardar el anonimato y confidencialidad de los datos recogidos de los participantes.

Por otra parte, en ningún momento se puede ocultar la identidad del investigador o del estudio que se va a realizar puesto que la investigación científica requiere aplicar parámetros éticos de transparencia y honestidad, y por ningún motivo se debe entrever duda o sospecha sobre sus resultados. Por lo tanto, consideramos que este estudio reúne los requisitos indispensables de ética para su desarrollo.

### **III.RESULTADOS**

Objetivo específico 1.

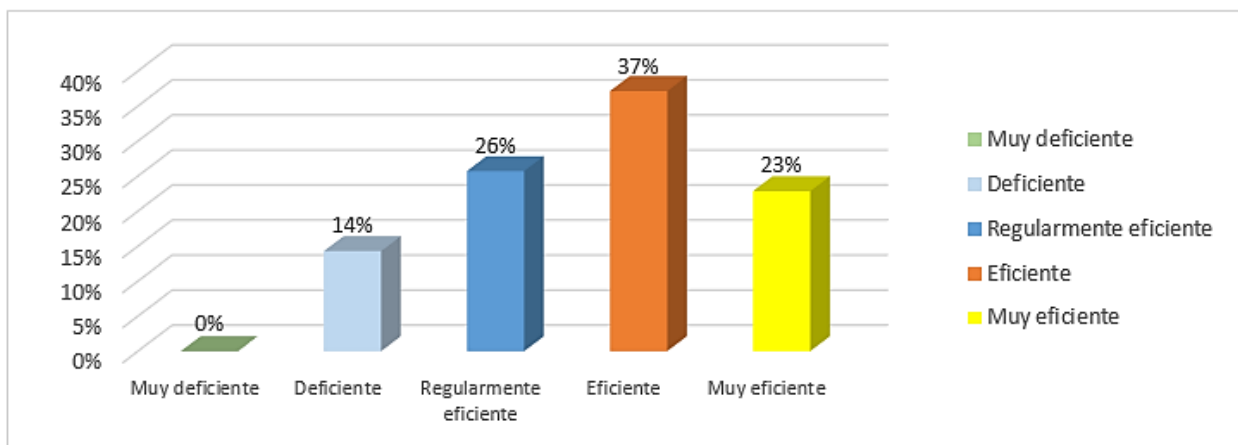
Identificar el nivel de las competencias en las TIC del trabajador administrativo del I.E.S.P.P “José Santos Chocano” de Bagua Grande, 2018.

**Tabla 5**

*Distribución de las competencias en las TIC en su dimensión manejo de sistemas digitales del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018.*

Items	f	%
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	5	14%
Regularmente eficiente	9	26%
Eficiente	13	37%
Muy eficiente	8	23%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Figura 1.** *Porcentajes de distribución de las competencias en las TIC en su dimensión manejo de sistemas del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018.*



Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande

**Interpretación:**

En la tabla 4 y figura 1, se muestran los resultados de las competencias en las TIC del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano en su dimensión manejo de sistemas digitales; donde el 37.0% de los trabajadores encuestados mencionan que el manejo de sistemas digitales es eficiente, el 26.0% de los trabajadores encuestados mencionan que el manejo de sistemas digitales es regularmente eficiente, sin embargo el 14 % mencionan un deficiente manejo de los sistemas digitales, por ultimo un 23% de los trabajadores encuestados mencionan que el manejo de sistemas es muy eficiente.

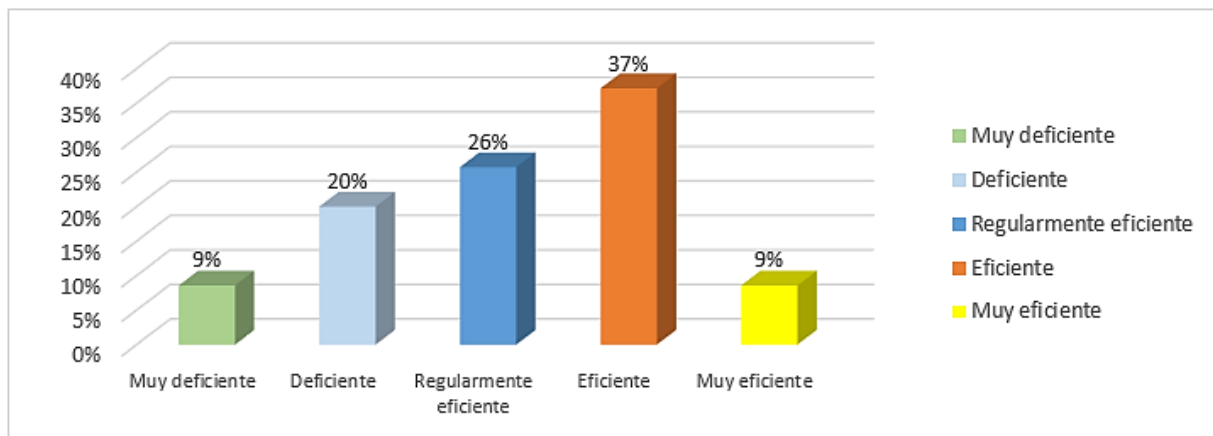


**Tabla 6.**

*Distribución de las competencias en las TIC en su dimensión uso de recursos especializados del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018.*

Items	f	%
Muy deficiente	3	9%
Deficiente	7	20%
Regularmente eficiente	9	26%
Eficiente	13	37%
Muy eficiente	3	9%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Figura 2.** *Porcentajes de distribución de las competencias en las TIC en su dimensión uso de recursos especializados del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018.*



Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande

**Interpretación:**

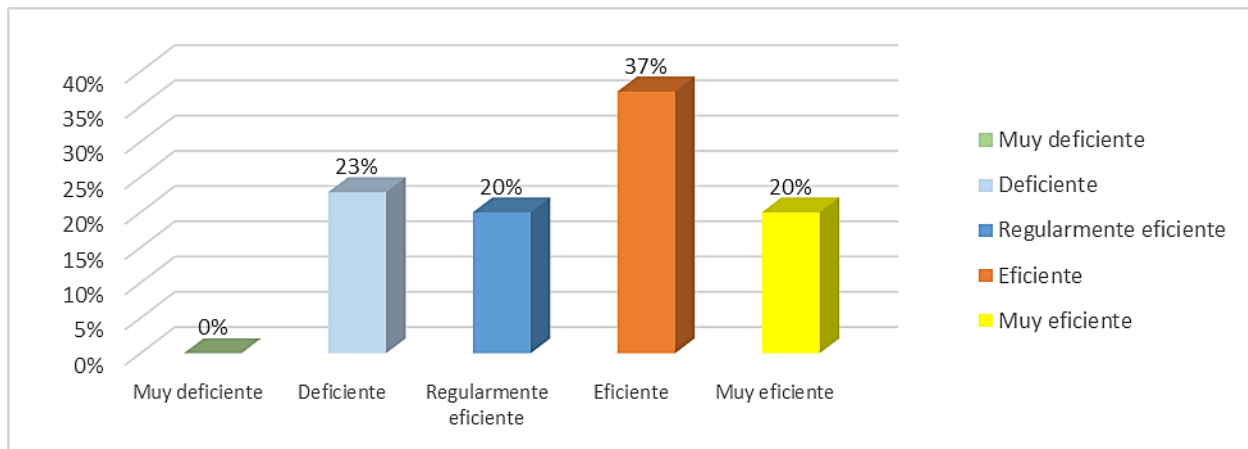
En la tabla 5 y figura 2, se muestran los resultados de las competencias en las TIC del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano en su dimensión uso de recursos especializados; donde el 37.0% de los trabajadores encuestados mencionan que el uso de recursos especializados es eficiente, el 26.0% de los trabajadores encuestados mencionan que el uso de recursos especializados es regularmente eficiente, el 20% menciona que el uso de recursos especializados es deficiente, el 9% de los encuestados menciona que el manejo de recursos digitales es muy deficiente y por ultimo con un 9.0% de los trabajadores encuestados mencionan que el uso de recursos especializados es muy eficiente.

**Tabla 7.**

*Distribución de las competencias en las TIC en su dimensión manejo de datos del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018*

Items	f	%
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	8	23%
Regularmente eficiente	7	20%
Eficiente	13	37%
Muy eficiente	7	20%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Figura 3.** Porcentajes de distribución de las competencias en las TIC en su dimensión manejo de datos del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018.



Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande

**Interpretación:**

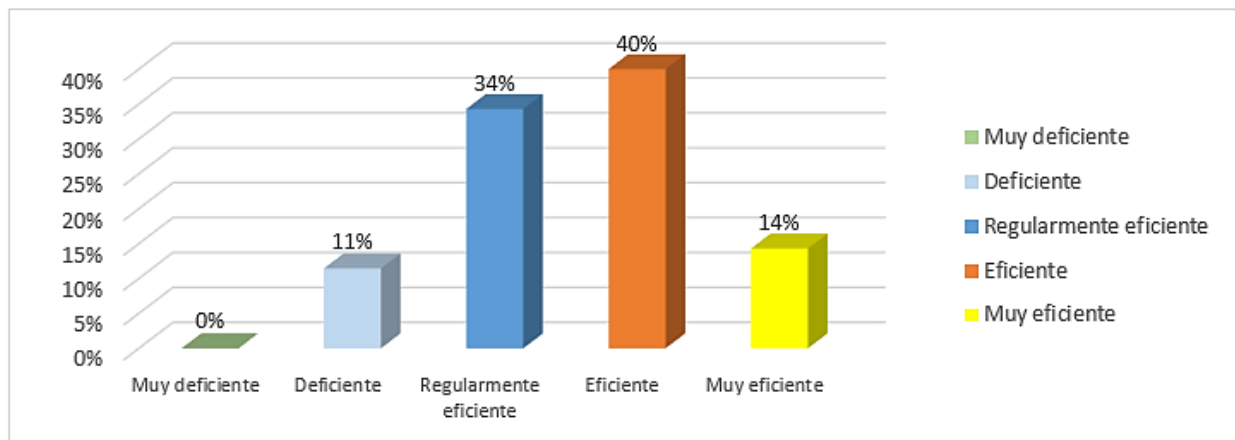
En la tabla 6 y figura 3, se muestran los resultados de las competencias en TIC del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano en su dimensión manejo de datos; donde el 37.0% de los trabajadores encuestados mencionan que el manejo de datos es eficiente, el 20.0% de los encuestados mencionan que el manejo de datos es muy eficiente, así mismo otro 20% de trabajadores administrativos mencionan que el manejo de datos es regularmente eficiente, sin embargo un 23% de los trabajadores administrativos encuestados menciona que el manejo de datos es deficiente.

**Tabla 8.**

*Distribución de las competencias en las TIC en su dimensión comunicación digital del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018*

Items	F	%
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	4	11%
Regularmente eficiente	12	34%
Eficiente	14	40%
Muy eficiente	5	14%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Figura 4.** *Porcentajes de distribución de las competencias en las TIC en su dimensión comunicación digital del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018.*



Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua

Interpretación:

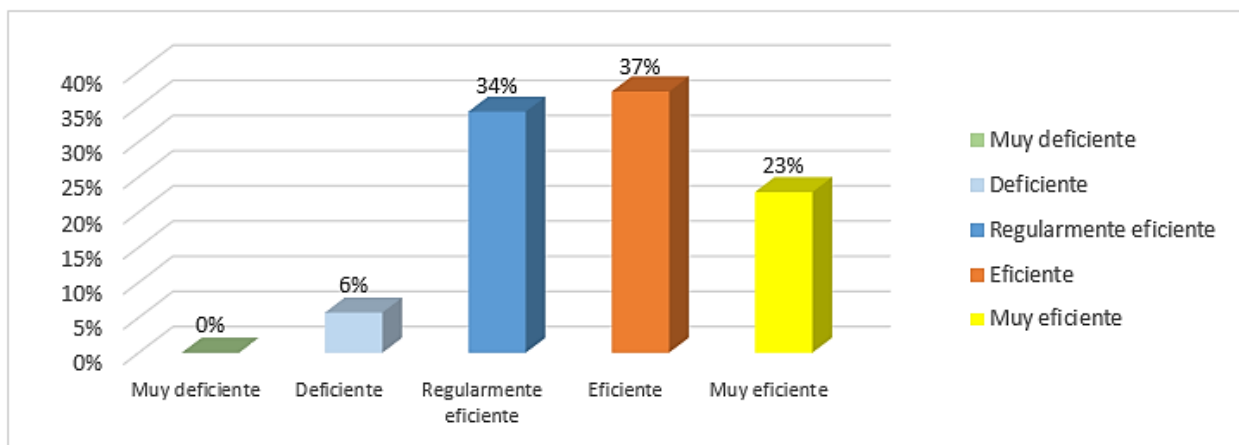
En la tabla 7 y figura 4, se muestran los resultados de las competencias en las TIC del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano en su dimensión comunicación digital; donde el 40.0% de los trabajadores encuestados mencionan que la comunicación digital es eficiente, así mismo un 34.0% de los trabajadores encuestados mencionan que la comunicación digital es regularmente eficiente, además el 11% de los encuestados menciona que la comunicación digital es deficiente, finalmente el 14% de los trabajadores encuestados menciona que la comunicación digital es muy eficiente, mientras que en el nivel muy deficiente no existe ningún trabajador.

**Tabla 9.**

*Distribución de las competencias en las TIC en su dimensión manejo de textos del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018*

Items	F	%
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	2	6%
Regularmente eficiente	12	34%
Eficiente	13	37%
Muy eficiente	8	23%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Figura 5.** *Porcentajes de distribución de las competencias en las TIC en su dimensión manejo de textos del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018.*



Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande

### **Interpretación:**

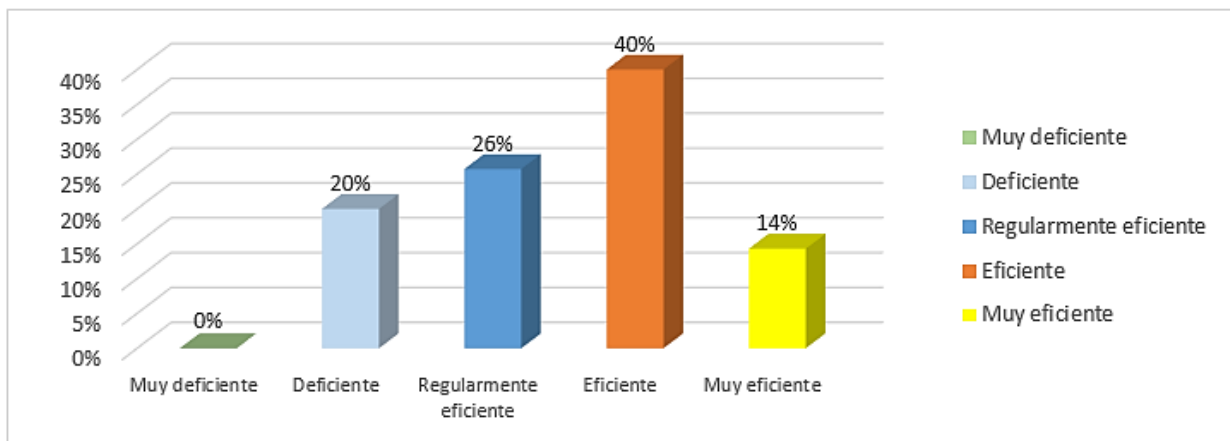
En la tabla 8 y figura 5, se muestran los resultados de las competencias en las TIC del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano en su dimensión manejo de textos; donde el 37.0% de los trabajadores encuestados mencionan que el manejo de textos es eficiente, el 34.0% de los trabajadores encuestados mencionan que el manejo de textos es regularmente eficiente, sin embargo, con un 6.0% de los trabajadores encuestados mencionan que el manejo de textos es deficiente y finalmente un 23% de los trabajadores encuestados menciona que el manejo de textos es muy eficiente.

**Tabla 10.**

*Distribución de las competencias en las TIC en su dimensión socialización y colaboración del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018*

Items	F	%
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	7	20%
Regularmente eficiente	9	26%
Eficiente	14	40%
Muy eficiente	5	14%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Figura 6.** *Porcentajes de distribución de las competencias en las TIC en su dimensión socialización y colaboración del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018*



Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande

Interpretación:

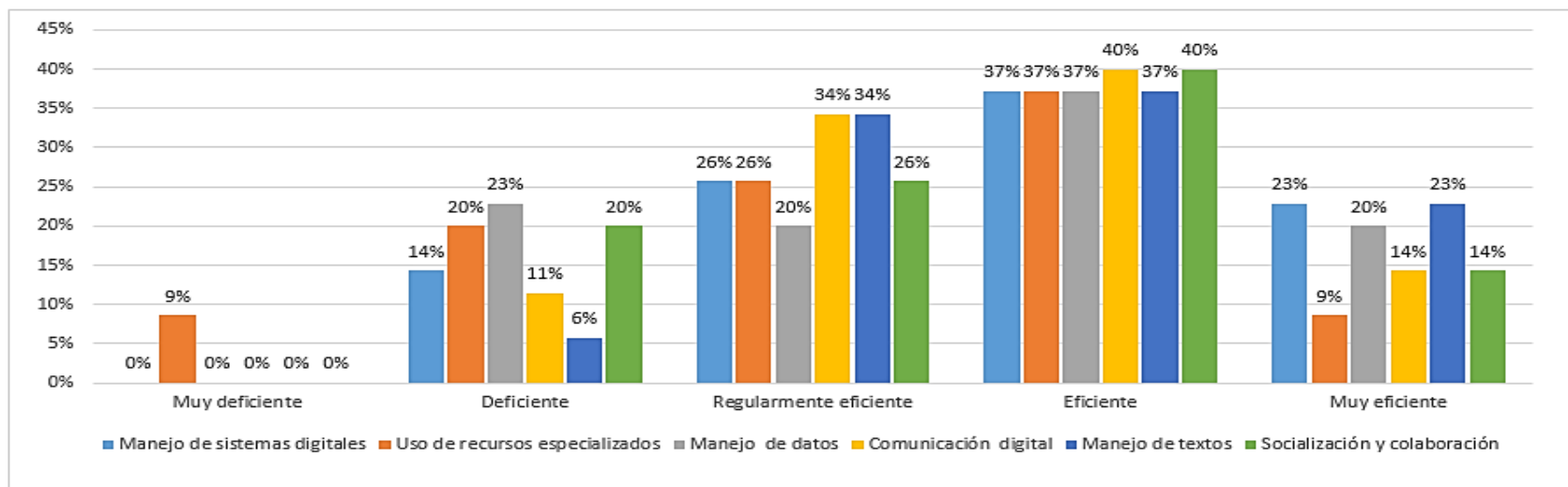
En la tabla y figura 6, se muestran los resultados de las competencias en las TIC del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano en su dimensión socialización y colaboración; donde el 40.0% de los trabajadores encuestados mencionan que la socialización y colaboración es eficiente, el 26.0% de los trabajadores encuestados mencionan que la socialización y colaboración es regularmente eficiente, además con un 20% de los encuestados mencionan que socialización y colaboración es deficiente y por ultimo con un 14.0% de los trabajadores encuestados mencionan que la socialización y colaboración es muy eficiente.

**Tabla 11.**

*Distribución de las dimensiones de la competencia en las TIC del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018.*

	<b>Manejo de sistemas digitales</b>	<b>Uso de recursos especializados</b>	<b>Manejo de datos</b>	<b>Comunicación digital</b>	<b>Manejo de textos</b>	<b>Socialización y colaboración</b>
	%	%	%	%	%	%
Muy deficiente	0%	9%	0%	0%	0%	0%
Deficiente	14%	20%	23%	11%	6%	20%
Regularmente eficiente	26%	26%	20%	34%	34%	26%
Eficiente	37%	37%	37%	40%	37%	40%
Muy eficiente	23%	9%	20%	14%	23%	14%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Figura 7.** Porcentaje de distribución de las dimensiones de las competencias en las TIC del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018.



Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande

**Interpretación:**

En la tabla 10 y figura 7, se muestran los resultados de las competencias en las TIC del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano en cada una de sus dimensiones; donde se observa que el mayor porcentaje promedio de 38% de los trabajadores encuestados están en un nivel eficiente en competencias en TIC; así mismo, el 17.2% de los trabajadores administrativos encuestados mencionan estar en un nivel muy eficiente en competencias en TIC; de igual manera un porcentaje promedio de 27.7% de los trabajadores administrativos encuestados mencionan estar en un nivel regularmente eficiente en competencias en TIC; Sin embargo, con un porcentaje promedio de 15.7% de los trabajadores administrativos encuestados mencionan estar en un nivel deficiente en competencias en TIC, finalmente con un mínimo porcentaje del 1.5% de trabajadores administrativos, existe un nivel muy deficiente en competencias en TIC.

Objetivo específico 2.

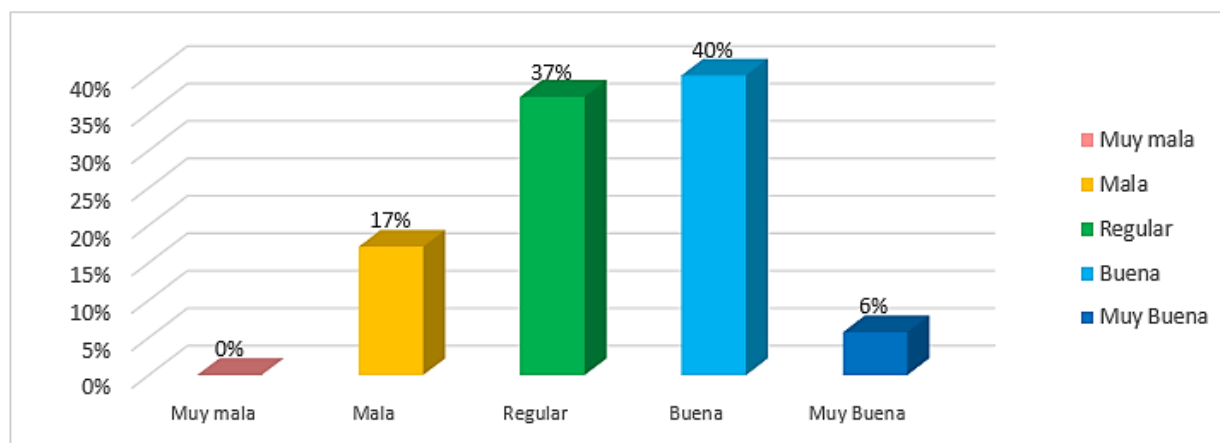
Identificar el nivel de la calidad del servicio al usuario que brinda el I.E.S.P.P “José Santos Chocano” de Bagua Grande, 2018

**Tabla 12.**

*Distribución de la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018*

Items	f	%
Muy mala	0	0%
Mala	6	17%
Regular	13	37%
Buena	14	40%
Muy Buena	2	6%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Figura 8.** *Porcentajes de distribución de la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018.*



Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 8, se muestran los resultados de la calidad de servicio del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano en su dimensión fiabilidad; donde el 40.0% de los estudiantes encuestados mencionan que la fiabilidad es buena, el 37.0% de los estudiantes encuestados mencionan que la fiabilidad es regular, el 6.0% de los estudiantes encuestados mencionan que la fiabilidad es muy buena y por ultimo con un 17.0% de los estudiantes encuestados mencionan que la fiabilidad es mala.

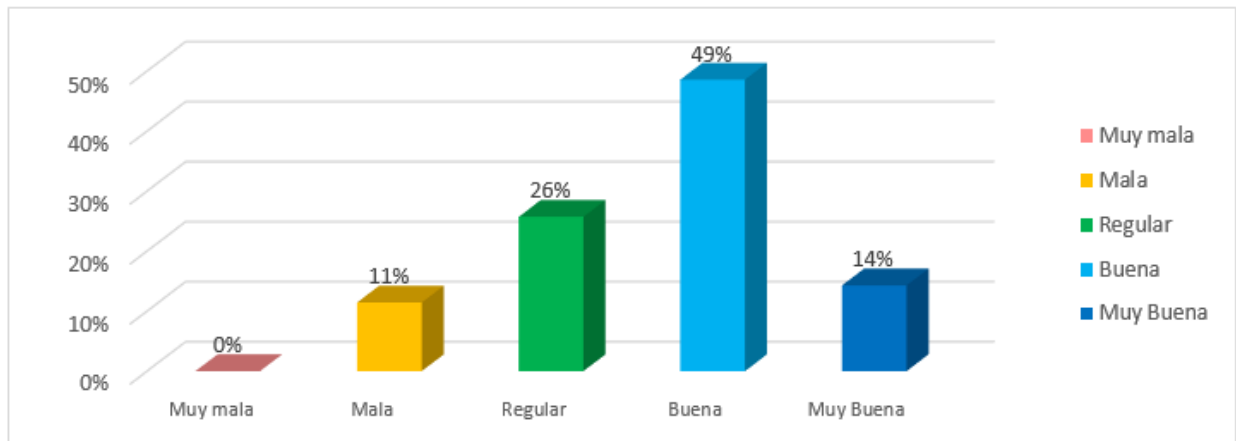


**Tabla 13.**

*Distribución de la calidad de servicio en su dimensión seguridad del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018*

Items	f	%
Muy mala	0	0%
Mala	4	11%
Regular	9	26%
Buena	17	49%
Muy Buena	5	14%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Figura 9.** *Porcentajes de distribución de la calidad de servicio en su dimensión seguridad del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018*



Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande

Interpretación:

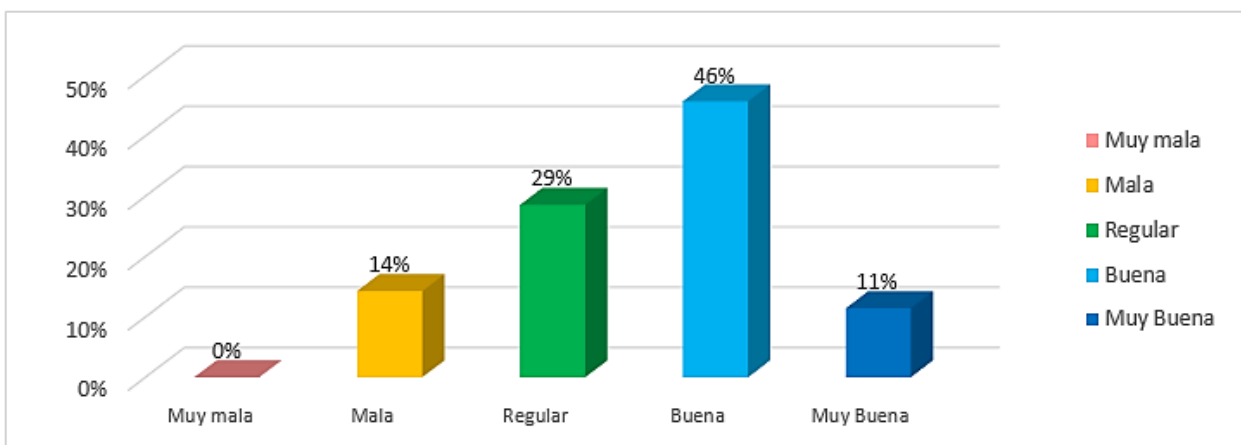
En la tabla 12 y figura 9, se muestran los resultados de la calidad de servicio del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano en su dimensión seguridad; donde el 49.0% de los estudiantes encuestados mencionan que la seguridad es buena, otro 26.0% de los estudiantes encuestados mencionan que la seguridad es regular, con el 14%.0 de los estudiantes encuestados mencionan que la seguridad es muy buena y por ultimo con un 11.0% de los estudiantes encuestados mencionan que la seguridad es mala.

**Tabla 14.**

*Distribución de la calidad de servicio en su dimensión tangibilidad del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018*

Items	f	%
Muy mala	0	0%
Mala	5	14%
Regular	10	29%
Buena	16	46%
Muy Buena	4	11%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Figura 10.** *Porcentajes de distribución de la calidad de servicio en su dimensión tangibilidad del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018.*



Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande

Interpretación:

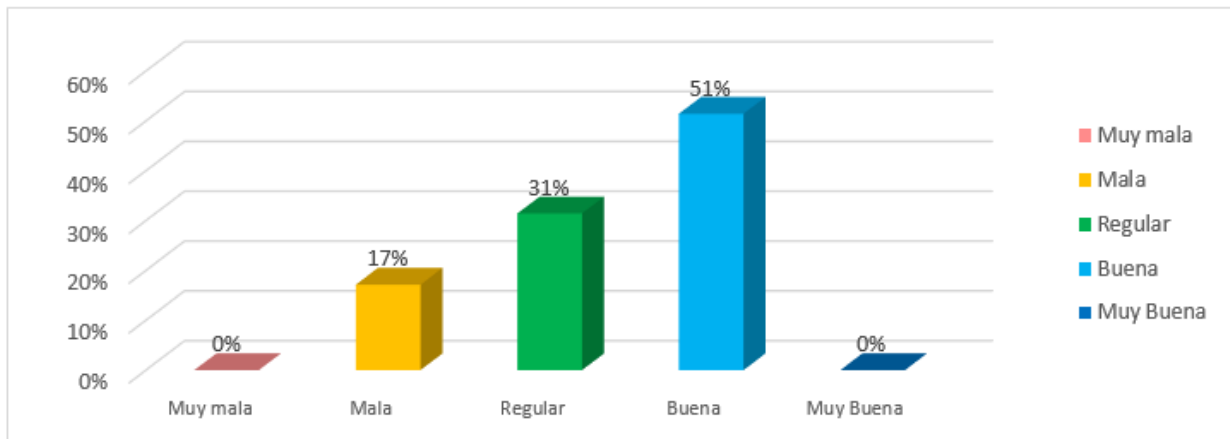
En la tabla 13 y figura 10, se muestran los resultados de la calidad de servicio del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano en su dimensión tangibilidad; donde el 46.0% de los estudiantes encuestados mencionan que la tangibilidad es buena, el 26.0% de los estudiantes encuestados mencionan que la tangibilidad es regular, el 11.0% de los estudiantes encuestados mencionan que la tangibilidad es muy buena y por ultimo con un 14.0% de los estudiantes encuestados mencionan que la tangibilidad es mala.

**Tabla 15.**

*Distribución de la calidad de servicio en su dimensión empatía del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018*

Items	f	%
Muy mala	0	0%
Mala	6	17%
Regular	11	31%
Buena	18	51%
Muy Buena	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Figura 11.** *Porcentajes de distribución de la calidad de servicio en su dimensión empatía del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018*



Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande

**Interpretación:**

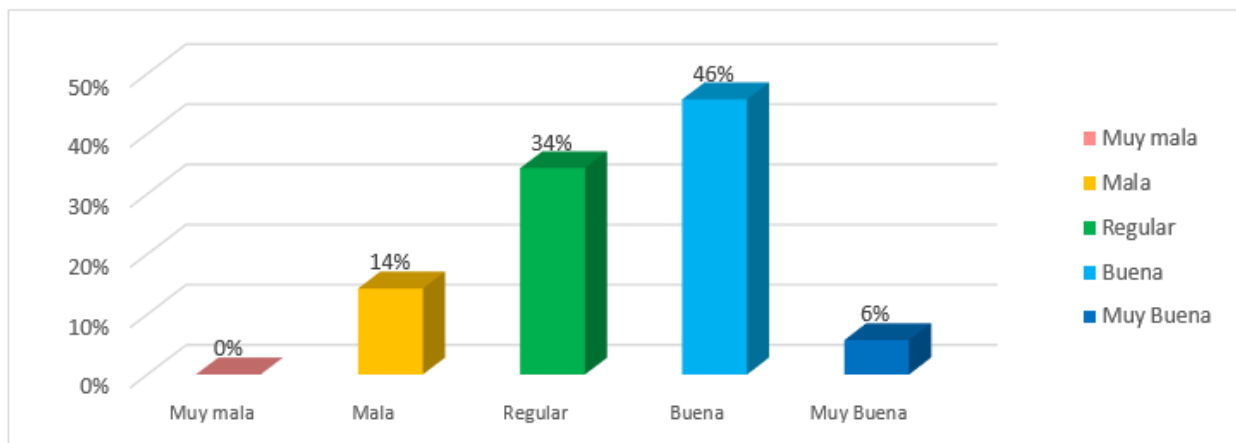
En la tabla 14 y figura 11, se muestran los resultados de la calidad de servicio del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano en su dimensión empatía; donde el 51.0% de los estudiantes encuestados mencionan que la empatía es buena, el 31.0% de los estudiantes encuestados mencionan que la empatía es regular; sin embargo, el 17.0% de los estudiantes encuestados mencionan que la empatía es mala.

**Tabla 16.**

*Distribución de la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018*

Items	f	%
Muy mala	0	0%
Mala	5	14%
Regular	12	34%
Buena	16	46%
Muy Buena	2	6%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Figura 12.** *Porcentajes de distribución de la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018.*



Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande

Interpretación:

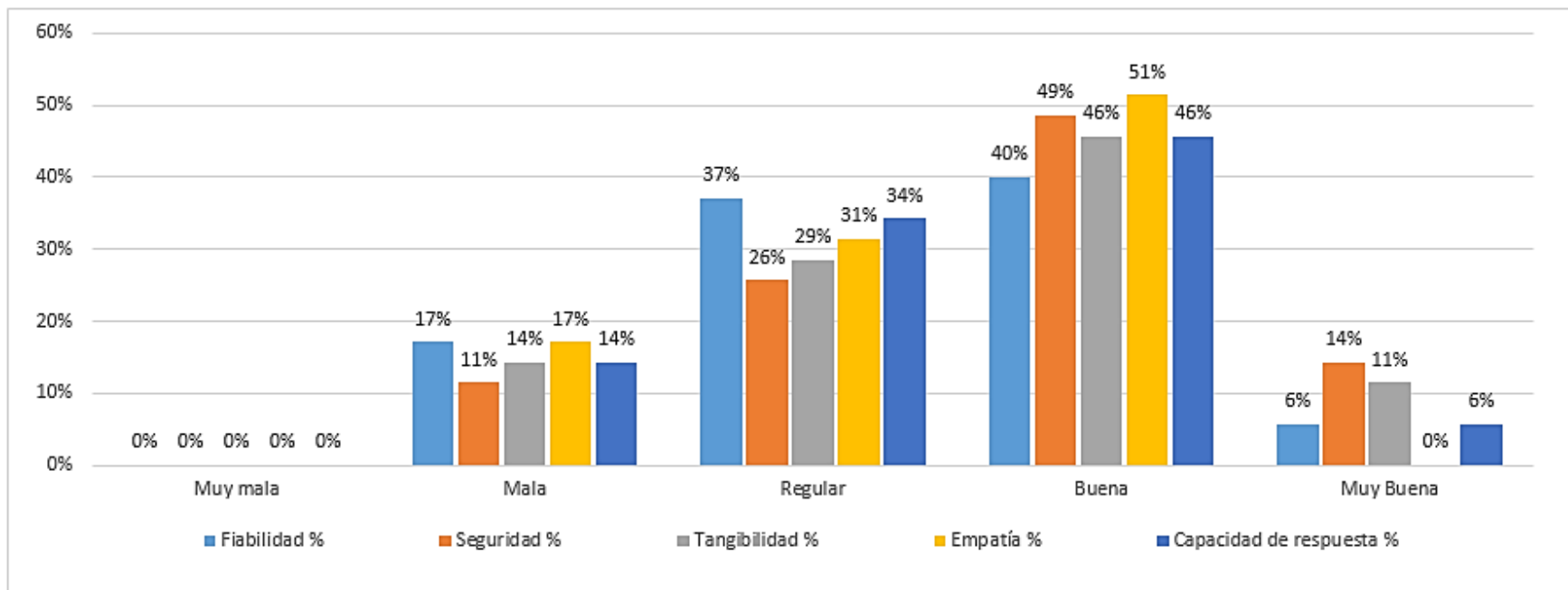
En la tabla 15 y figura 12, se muestran los resultados de la calidad de servicio del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano en su dimensión capacidad de respuesta; donde el 46.0% de los estudiantes encuestados mencionan que la capacidad de respuesta es buena, el 34.0% de los estudiantes encuestados mencionan que la capacidad de respuesta es regular, el 6.0% de los estudiantes encuestados mencionan que la capacidad de respuesta es muy buena y por ultimo con un 14.0% de los estudiantes encuestados mencionan que la capacidad de respuesta es mala.

**Tabla 17.**

*Distribución de las dimensiones de la calidad de servicio del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018*

	<b>Fiabilidad</b>	<b>Seguridad</b>	<b>Tangibilidad</b>	<b>Empatía</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>
	%	%	%	%	%
<b>Muy mala</b>	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Mala</b>	17%	11%	14%	17%	14%
<b>Regular</b>	37%	26%	29%	31%	34%
<b>Buena</b>	40%	49%	46%	51%	46%
<b>Muy Buena</b>	6%	14%	11%	0%	6%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Figura 13.** Porcentaje de distribución de las dimensiones de la calidad de servicio del trabajador administrativo de I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande, 2018.



Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes del I.E.S.P.P José Santos Chocano, Bagua Grande

**Interpretación:**

En la tabla 16 y figura 13, se muestran los resultados de la calidad de servicio del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano en cada una de sus dimensiones; donde el mayor porcentaje promedio de 46.3% de los estudiantes encuestados mencionan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel buena, el porcentaje promedio de 31.4% de los estudiantes encuestados mencionan que la calidad de servicio está en un nivel regular, un porcentaje promedio de 7.4% de los estudiantes encuestados mencionan que la calidad de servicio está en un nivel muy buena; sin embargo el 14.9% de los estudiantes encuestados mencionan que la calidad de servicio que está en un nivel mala.

### Objetivo específico 3.

Relacionar las competencias TIC y el servicio al usuario en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “José Santos Chocano” de Bagua Grande, 2018

**Tabla 18.**

*Relación entre las competencias TIC y el servicio al usuario en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “José Santos Chocano” de Bagua Grande, 2018*

		Correlaciones	
		Calidad de servicio al usuario	Competencias en TIC
Calidad de servicio al usuario	Correlación de Pearson	1	,109
	Sig. (bilateral)		,534
	N	35	35
Competencias en TIC	Correlación de Pearson	,109	1
	Sig. (bilateral)	,534	
	N	35	35

#### Interpretación

En la tabla 17, se observa el coeficiente de correlación de Pearson de 0.109 que nos indica que existe relación positiva muy baja entre las variables las competencias TIC y el servicio al usuario en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “José Santos Chocano” de Bagua Grande, 2018; además el nivel de relación entre variables es nulo como lo indica el nivel de significancia bilateral  $p=0.534$ , el cual es mayor al permitido ( $\text{sig.} = 0.01$ ); es decir a medida que aumenta las competencias en TIC, no crece o decrece la calidad de servicio al usuario, por lo tanto, se concluye que no existe relación significativa entre las competencias TIC y el servicio al usuario, rechazando la hipótesis alterna del estudio.

#### **IV.DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

A partir de los hallazgos encontrados, se rechaza la hipótesis alterna general que establece que existe relación de dependencia entre las competencias TIC y la calidad de servicio al usuario en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “José Santos Chocano” de Bagua Grande, 2018.

En efecto la mayor limitante de este estudio es la reducida muestra de solo 35 trabajadores administrativos, únicos trabajadores de la institución a quienes se les aplicó la encuesta para conocer su nivel de competencias TIC y se obtuvo resultados muy heterogéneos con un promedio de 17,2% de los trabajadores que tienen un nivel muy eficiente, el 38% nivel eficiente, el 27,7% nivel regular y con el 15%,7 nivel deficiente en el manejo de competencias TIC, por lo cual los resultados solo podrán ser inferidos a este grupo de trabajadores.

En este sentido, en estudios similares como “Mejora de la gestión administrativa en la alcaldía de Mitú mediante la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones”, de la Universidad Militar Nueva Granada en Colombia, Martínez (2014), se observan resultados positivos en la aplicación de las TIC en la gestión administrativa. Sin embargo cabe aclarar que este estudio está basado en aplicar tecnologías de la información y comunicación referido a herramientas de hardware y software, para optimizar los procesos de una municipalidad, sin embargo el presente estudio está basado en el nivel de manejo de estas herramientas de hardware y software; mas no en su implementación en una institución, en este sentido es importante aclarar la diferencias entre las teorías de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) y las competencias en TIC en las que se basa este estudio.

Otros trabajos de investigación al igual que las antes mencionadas, como: “La influencia de las TIC en la satisfacción del cliente en el comercio minorista”, de la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia. Saura, Ruiz Molina y Calderón García (2009), también afirma la existencia de una relación positiva entre la percepción del nivel de implantación de las TIC por parte del comerciante minorista y la satisfacción del



cliente, pero se trata de como implantar tecnología de hardware y software para satisfacer al cliente, lo cual difiere mucho de este estudio que nos habla de Competencias en TIC, así mismo el estudio denominado “Uso de las TIC y su relación con las competencias digitales de los docentes en la Institución Educativa n° 5128 del distrito de Ventanilla Callao” de la Universidad Enrique Guzmán y Valle, afirman que también existe una relación directa y significativa entre ambas variables: uso de las TIC y las competencias digitales, puesto que las variables son estrechamente correlacionales ya que las TIC son las herramientas que requieren de habilidades de manipulación y conocimientos a lo que sin duda vincula la teoría de las Competencias en TIC o Competencias Digitales.

Como se observa, los diversos estudios arrojan resultados positivos relacionados estrechamente con la hipótesis alterna del investigador; pero en el caso de este estudio observamos lo contrario y eso se debe a los siguientes motivos: que las dimensiones estudiadas en la variable de Calidad de Servicio no son estrechamente vinculadas con la variable de competencias TIC, puesto que calidad de servicio es una variable muy extensa que abarca diversas concepciones no necesariamente vinculadas con las Competencias en tecnologías de la información; aun así en el análisis de datos correlacional arroja un ínfimo hilo de relación entre estas dos variables con 0.109 de nivel de correlación de Pearson; sin embargo estos resultados no son los aceptables, dado que el mínimo nivel de correlación permitido es mayor a 0.6.

Por lo tanto, los hallazgos de este estudio pueden servir para próximos trabajos, tomando en cuenta el manejo óptimo de una muestra necesarios para no tener esas limitaciones en el desarrollo del trabajo; así mismo deducir por los resultados obtenidos que ambas variables en estudio las Competencias en TIC y la Calidad de servicio, son independientes, ello amerita que se enrumben nuevos trabajos con dichas variables de forma independiente de tal manera que los resultados se puedan extrapolar hacia nuevos universos en estudio.

## V.CONCLUSIONES

**Primera:** En la presente investigación se obtuvieron resultados de acuerdo a los objetivos planteados, identificándose que el nivel de las competencias en TIC del trabajador administrativo del I.E.S.P.P “José Santos Chocano” muestra el mayor porcentaje promedio de 38% en un nivel eficiente en competencias en TIC; así mismo, el 17.2% de los trabajadores administrativos encuestados están en un nivel muy eficiente en competencias en TIC; de igual manera un porcentaje promedio de 27.7% de los trabajadores administrativos encuestados están en un nivel regularmente eficiente en competencias en TIC; Sin embargo, con un porcentaje promedio de 15.7% de los trabajadores administrativos encuestados están en un nivel deficiente en competencias en TIC y finalmente con un mínimo porcentaje del 1.5% de trabajadores administrativos, existe un nivel muy deficiente en competencias en TIC.

**Segunda:** Se identificó el nivel de la calidad de servicio del trabajador administrativo del I.E.S.P.P José Santos Chocano de Bagua Grande, donde el mayor porcentaje promedio de 46.3% de los estudiantes encuestados mencionan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel buena, el porcentaje promedio de 31.4% de los estudiantes encuestados mencionan que la calidad de servicio está en un nivel regular, un porcentaje promedio de 7.4% de los estudiantes encuestados mencionan que la calidad de servicio está en un nivel muy buena; sin embargo el 14.9% de los estudiantes encuestados mencionan que la calidad de servicio que está en un nivel mala.

**Tercera:** Se estableció la relación que existe entre las competencias TIC y el servicio al usuario en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “José Santos Chocano” de Bagua Grande, 2018, en la cual se logra observar que el coeficiente de correlación de Pearson arroja 0.109 esto nos indica que existe una relación positiva muy baja entre las variables las competencias TIC y el servicio al usuario; además el nivel de relación entre variables es nulo como lo indica el nivel de significancia bilateral  $p=0.534$ ; es decir a medida que aumenta las competencias en TIC, no crece o decrece la calidad de servicio al usuario, por lo tanto, se concluye que no existe relación significativa entre las variables, estas son independientes; por tanto se rechaza la hipótesis alterna del estudio.

## **VI.RECOMENDACIONES**

A todas las instituciones educativas de EBR o Institutos de Educación Superior, comprometerse con la aplicación de esta investigación para fomentar el desarrollo de las competencias en TIC y la Calidad de Servicio al Usuario, para aprovechar diversas oportunidades de mejora, puesto que son temas relevantes para el desarrollo de una educación de calidad y el buen servicio al usuario en nuestra región y en nuestro país.

Al Director General y los trabajadores administrativos del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “José Santos Chocano” de Bagua Grande, informarse sobre estos resultados para la toma de decisiones de toda la problemática general respecto a la Calidad de Servicio al Usuario visto que también puede afectar al clima laboral y la imagen institucional.

A los estudiantes y profesores del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “José Santos Chocano” de Bagua Grande, tener en cuenta la sensibilidad de ambas variables, Competencias en TIC y Calidad de Servicio al Usuario, para la realización de futuros trabajos académicos de innovación o investigación, toda vez que manejan cierto grado de independencia.

## VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Babbie, E. (2000). *Fundamentos de la investigación Social*. México, DF.: Thomson Editores.
- Berumen y Arriaza (2008). *Evolución y desarrollo de las TIC en la economía del conocimiento*. Madrid: Editorial del economista.
- Cantú (2011) *Desarrollo de una cultura de calidad*. España: Mc Graw Hill
- Coronado, J.(2015). *Uso de las TIC y su relación con las competencias digitales de los docentes en la Institución Educativa n° 5128 del distrito de Ventanilla – Callao*.Lima, Perú.
- Chomsky (1965). *Los aspectos de la teoría de la sintaxis*. Cambridge: M.I.T. Press.
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Bogotá: Revista INNOVAR.
- Estévez et al. (2003). *La práctica curricular de un modelo basado en competencias laborales para la educación superior de adultos*. Revista Electrónica de Investigación.
- Fisher, L. & Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado* (3ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.
- Gil, I., Ruiz, M., & Calderón, A. (2009). *La influencia de las TIC en la satisfacción del cliente en el comercio minorista*. Bogotá, Colombia.
- Guerrero, (2005). *Competencias en el campo profesional*. Bolivia.
- Godoy, C. (2006). *Usos educativos de las TIC: competencias tecnológicas y rendimiento académico de los estudiantes universitarios barineses, una perspectiva causal*. Educere, 10.
- Hernández J., Chumaceiro, A. y Atencio, E. (2009). *Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos*. Venezuela: Revista Venezolana.
- INEI, (2001). Informe de *Tecnologías de la Información y Comunicación*. Perú.
- Juran, J. y Gryna, C. (1999). *On Planning for Quality* Collier, USA Me Millan
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México: Prentice Hall.
- Laudon, C. y Laudon, P. (2012) *Sistemas de información gerencial*. Decimosegunda edición. México: Pearson Educación.

- Liza, C. Siancas, C. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo*. Trujillo: UNT
- Larrea, P. (2000). *Marketing a la estrategia*. España: Ediciones Deusto
- Martinez , J. (2014). *Mejora de la gestion administrativa en la alcaldía de mitú mediante la aplicación de las tecnologías de la informacion y las comunicaciones*. Bogotá.
- mtc.gov.pe (2017). *Trabajando por un Estado Digital al servicio del Ciudadano*. Lima: Secretaría del Gobierno Digital.
- Meneses, C. (2016). *Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S) y su relación en la satisfacción en el registro de información en el SEACE del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Jesús María, Lima 2014*. Lima, Perú.
- Morales S. & Hernández, A. (2004). *Calidad y Satisfacción en los servicios: Conceptualización*. Efedepores Revista Digital.
- Muñoz A. (2007). *Las competencias digitales en el ámbito educativo*. España:GredosUsal
- Nieto (2007) progresivo desarrollo de las tecnologías. Argentina
- Noriega, Rodríguez & Martínez (2017). *Capital cultural y competencias digitales en estudiantes universitarios*. Ventana Informática.
- Ouellet, A. (2000). *La Evaluación Informativa al Servicio de las Competencias*. Revista Escuela de Administración de Negocios.
- Oz (2008) *Administración de los sistemas de información*. México: Cengage Learning
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing.
- Pérez, C. (2002). *Revoluciones tecnológicas, cambios de paradigma y de modelos socio institucionales*. España: revolucionestecnologicas.
- Prieto, T. (2013). *Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional*. Lima: PUCP.
- Real Academia Española (s.f.). Diccionario de la lengua española. Recuperado de: <http://www.rae.es>
- Rodríguez, Díaz & Fernández, (2011) *Las competencias en TIC del profesorado. Influencia de factores personales y contextuales, realizados en la universidad de Valencia España*. España: UVE

- Ruiz, S., & Calderón G. (2009). La influencia de las TIC en la satisfacción del cliente en el comercio minorista”, de la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia. Colombia: PUJC.
- SIE, (2014). *Madrid España según la Sociedad de la Información de España*. España.
- Soler, V. (2008). *El uso de las tic (tecnologías de la información y la comunicación) como herramienta didáctica en la escuela. EUMED.NET*.
- Soria, J., Alierta, C., & Gilolmo, E. (2014). *Sociedad de la Información en España 2014*. Madrid: Ariel.
- Suárez, J. (2011). Las competencias en TIC del profesorado. Influencia de factores personales y contextuales. *Pontificia Universidad Javeriana*.
- Vara, A. (2012). *Siete pasos para una tesis exitosa*. Lima: Universidad San Amartín de Porres.
- Vera, J. (2017). *Las Tic's y la atención al contribuyente en la municipalidad de Villa El Salvador 2015*. Lima, Lima, Perú.
- Villa, A. & Poblete, M. (2007). *Aprendizaje basado en competencias. Una propuesta para la evaluación de las competencias genéricas*. Bilbao: Mensajero/ICE Universidad de Deusto.

## Anexos

### Anexo 1

#### Cuestionario de medición de las competencias TIC

**Objetivo.** La construcción del presente instrumento tiene como finalidad registrar el nivel de competencias en tic de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Pedagógico Público “José Santos Chocano”, teniendo en cuenta cinco dimensiones: manejo de sistemas digitales, uso de recursos especializados, manejo de datos, comunicación digital, manejo de textos, socialización y colaboración.

**Instrucciones.** Estimado amigo (a), a continuación, te presentamos un conjunto de enunciados relacionados con dominio de la TICs, aspecto muy importante en el trabajo administrativo; lee detenidamente cada uno de ellos y responde con toda sinceridad según el conocimiento que tengas sobre los aspectos que se te pregunta. No es una prueba, no hay respuestas buenas o malas, únicamente queremos tu respuesta sincera, marcando de acuerdo a la siguiente escala. (A) Casi nada, (B) Un poco, (C) Regularmente, (D) Casi totalmente, (E) Plenamente.

N°	Ítemes	Escala de dominio				
		A	B	C	D	E
01	Conozco el proceso correcto de encendido y apagado de un equipo de cómputo.	A	B	C	D	E
02	Sé identificar los componentes del sistema de la computadora (tipos de sistema operativo, capacidad de memoria y disco duro).	A	B	C	D	E
03	Sé conectar una impresora y hacerla imprimir	A	B	C	D	E
04	Sé administrar el audio de los parlantes de la computadora	A	B	C	D	E
05	Sé conectar el equipo de cómputo a internet ya sea por cable o inalámbricamente.	A	B	C	D	E

06	Sé conectar monitores o dispositivos de proyección para visualizar lo que tengo en la computadora.	A	B	C	D	E
07	Conozco adecuadamente el manejo de archivos y directorios como copiar, cortar, pegar, eliminar y renombrar.	A	B	C	D	E
08	Sé enviar y recibir correos electrónicos con archivos adjuntos.	A	B	C	D	E
09	Guardo y recupero información de la computadora y en diferentes soportes de almacenamiento (memorias usb, discos duros, CD, entre otros).	A	B	C	D	E
10	Sé utilizar las plataformas virtuales de aprendizaje (plataforma virtual académica, Moodle).	A	B	C	D	E
11	Sé utilizar el sistema de consulta de bibliografía en biblioteca.	A	B	C	D	E
12	Sé utilizar el banco de datos de la biblioteca.	A	B	C	D	E
13	Sé consultar páginas web de artículos científicos de instituciones educativas, de libros y revistas gratuitos (Google académico, Alicia, la referencia, Scribd, Slideshare, Redalyc).	A	B	C	D	E
14	Sé consultar base de datos, (de biblioteca, de revistas científicas, de listados, de tablas).	A	B	C	D	E
15	Sé crear y administrar una base de datos (excel, access, Word, power point).	A	B	C	D	E
16	Sé elaborar gráficas a partir de datos.	A	B	C	D	E
17	Sé administrar y manipular bases de datos para obtener estadísticas (excel, SPSS, ATlab, Atlas.Ti).	A	B	C	D	E
18	Sé comunicarme por escrito en tiempo real (chat o mensajería instantánea).	A	B	C	D	E
19	Sé comunicarme de manera asincrónica (correo electrónico, comentarios en foros, en blogs, en facebook, en plataformas educativas).	A	B	C	D	E



20	Sé entablar comunicación de manera audiovisual en tiempo real (video llamadas y conferencias por escrito) Skype.	A	B	C	D	E
21	Sé enviar datos a través de dispositivos móviles (enviar imágenes, audio, video, ubicación actual, archivos).	A	B	C	D	E
22	Conozco las funciones de grupos o círculos y opciones de privacidad en las redes sociales.	A	B	C	D	E
23	Sé utilizar un procesador de palabras (Word): redacto, edito e imprimo.	A	B	C	D	E
24	Aplico formatos de texto: tipo de letra, tamaño, alineación.	A	B	C	D	E
25	Sé insertar imágenes y tablas al documento.	A	B	C	D	E
26	Sé crear gráficas en el documento (mapas conceptuales, organigramas, cuadros sinópticos).	A	B	C	D	E
27	Conozco como cambiar los márgenes, orientación y tamaño de la hoja.	A	B	C	D	E
28	Sé compartir archivos por medio de plataformas virtuales sociales (compartir archivos en Facebook, twitter, Messenger).	A	B	C	D	E
29	Sé utilizar las listas o hashtags para publicar o agrupar información y compartir.	A	B	C	D	E
30	Uso foros o blogs para compartir y colaborar con la comunidad educativa.	A	B	C	D	E
31	Sé alojar archivos en servidores de medios digitales como (subir archivos a youtube, Slideshare, Scribd).	A	B	C	D	E
32	Sé guardar y visualizar archivos que están en servidores web de uso compartido en “la nube” (Onedrive, Dropbox, Google Drive).	A	B	C	D	E

***Muchas gracias por su colaboración***

## Cuestionario de medición de la calidad del servicio al usuario

**Objetivo.** El presente instrumento ha sido elaborado para recabar datos sobre la calidad del servicio al usuario que ofrecen los trabajadores administrativos del IESPP “José Santos Chocano”; en cuanto a las características físicas y apariencia, la fiabilidad para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante, la empatía con el usuario, la capacidad de respuesta, esto es la disposición de ayudar al usuario y proveerlo de un servicio rápido y por último la seguridad en cuanto a la garantía de ofrecer un servicio de calidad.

**Instrucciones.** Estimado amigo (a), a continuación, te presentamos un conjunto de enunciados relacionados con la calidad del servicio al usuario que ofrecen los trabajadores administrativos del IESPP; lea detenidamente cada uno de ellos y responda con toda sinceridad según como lo percibe. No es una prueba, no hay respuestas buenas o malas, únicamente queremos tu respuesta sincera, marcando de acuerdo a la siguiente escala: totalmente en desacuerdo (TD), en desacuerdo (ED), ni de acuerdo ni en desacuerdo (I), de acuerdo (DA) y totalmente de acuerdo (TA).

N°	Ítemes	Escala				
		TD	ED	I	DA	TA
01	El IESPP cuenta con instalaciones modernas y atractivas.	TD	ED	I	DA	TA
02	El personal administrativo del IESPP tienen una apariencia limpia y agradable.	TD	ED	I	DA	TA
03	El IESPP cuenta con los servicios necesarios para sentirse cómodo durante el tiempo de espera.	TD	ED	I	DA	TA
04	El IESPP cuenta con modernos equipos que permiten una atención inmediata.	TD	ED	I	DA	TA
05	El IESPP cuenta con un cafetín donde se puede disfrutar bocaditos al paso mientras se espera ser atendido (a).	TD	ED	I	DA	TA
06	El personal administrativo del IESPP siempre está atento a necesidades.	TD	ED	I	DA	TA
07	El personal del IESPP siempre está con una sonrisa en el rostro; se muestra interesado por servir al usuario.	TD	ED	I	DA	TA

08	En el IESPP me prestan una atención muy personal.	TD	ED	I	DA	TA
09	El ambiente que hay en el IESPP me hace sentir cómodo(a).	TD	ED	I	DA	TA
10	En el IESPP el lugar de espera es muy agradable.	TD	ED	I	DA	TA
11	En el IESPP si un trabajador administrativo se compromete a hacer algo por mí, sé que lo hará.	TD	ED	I	DA	TA
12	El servicio que presta el IESPP es correcto desde la primera vez.	TD	ED	I	DA	TA
13	Cuando necesito ayuda siento toda la confianza de acudir al personal del IESPP para que se haga cargo de mi asunto.	TD	ED	I	DA	TA
14	En el IESPP siempre recibo un servicio de calidad.	TD	ED	I	DA	TA
15	El personal administrativo del IESPP siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme.	TD	ED	I	DA	TA
16	Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal administrativo del IESPP me ayudará a resolverlo inmediatamente.	TD	ED	I	DA	TA
17	Si solicito algo al personal administrativo del IESPP, me informarán exactamente cuando me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.	TD	ED	I	DA	TA
18	Si requiero de algo especial que generalmente no se encuentra en el IESPP, sé que me ayudarán a conseguirlo.	TD	ED	I	DA	TA
19	En el IESPP me siento seguro al hacer una petición porque sé que el personal cumplirá con el encargo.	TD	ED	I	DA	TA
20	Confío en la integridad de las personas que trabajan en el IESPP.	TD	ED	I	DA	TA
21	Confío en la seguridad al interior del IESPP porque sé que ingresa personas sin autorización.	TD	ED	I	DA	TA
22	Cuando requiero un servicio me siento tranquilo y seguro dentro del IESPP.	TD	ED	I	DA	TA

## Anexo 2

### Ficha técnica de instrumento 01

#### 1. Nombre del instrumento

Cuestionario tipo escala para la medición de las competencias TIC del personal administrativo del Instituto Superior Pedagógico Público “José Santos Chocano” de Bagua Grande.

#### 2. Constructo que mide

El instrumento sirve para medir el nivel de competencias en TIC de los administrativos del instituto en el ejercicio de sus labores administrativas.

#### 3. Autor

Yoan Johel Marrufo Salazar

#### 4. Objetivo del Instrumento

La construcción del presente instrumento tiene como finalidad registrada el nivel de competencias en tic de los trabajadores administrativos del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “José Santos Chocano”.

#### 5. Aplicación del Instrumento

Se aplica el instrumento de 32 preguntas a los trabajadores administrativos en un solo momento, en un lapso determinado de 30 minutos de acuerdo a los criterios determinados en la siguiente escala: (A) Casi nada, (B) Un poco, (C) Regularmente, (D) Casi totalmente, (E) Plenamente.

#### 6. Organización y procedimiento

El cuestionario te recojo de datos sobre las competencias en TIC de los administrativos se encuentra organizada en cinco dimensiones y 18 ítems y se distribuye la siguiente manera: los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 pertenecen a la dimensión Manejo de sistemas digitales, los ítems 10, 11, 12, 13 a la dimensión uso de recursos especializados, así mismo los ítems 14, 15, 16, 17 a la dimensión manejo de datos, los ítems desde el 18 ,19, 20, 21, 22 representa a la dimensión comunicación digital, los

ítemes 23, 24, 25, 26, 27 a la dimensión manejo de textos y por último los ítemes 28, 29, 30, 31, 32 que constituye la dimensión socialización y colaboración.

Para recoger datos fidedignos y confiables se requiere que la encuesta se aplique individualmente, en un lugar adecuado y momento adecuado evitando todo tipo de distracción que perjudique o distorsione los datos.

### 7. Estructura del instrumento

<b>Variable: Competencias en TIC</b>		
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítemes</b>
Manejo de sistemas digitales	Habilidad para operar con sistemas operativos.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9
Uso de recursos especializados	Uso de recursos y fuentes de información especializada.	10, 11, 12, 13
Manejo de datos	Conocimientos y gestión de datos	14, 15, 16, 17
Comunicación digital	Habilidad para transferir información entre usuarios.	18, 19, 20, 21, 22
Manejo de textos	Habilidades para manejar textos planos.	23, 24, 25, 26, 27
Socialización y colaboración	Habilidad para difundir información mediada por la web	28, 29, 30, 31, 32

### 8. Tabla ítem y respuestas

<b>N°</b>	<b>Ítemes</b>	<b>Escala de dominio</b>				
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
01	Conozco el proceso correcto de encendido y apagado de un equipo de cómputo. 4	A	B	C	D	E
02	Sé identificar los componentes del sistema de la computadora (tipos de sistema operativo, capacidad de memoria y disco duro).	A	B	C	D	E
03	Sé conectar una impresora y hacerla imprimir	A	B	C	D	E
04	Sé administrar el audio de los parlantes de la computadora	A	B	C	D	E

05	Sé conectar el equipo de cómputo a internet ya sea por cable o inalámbricamente.	A	B	C	D	E
06	Sé conectar monitores o dispositivos de proyección para visualizar lo que tengo en la computadora.	A	B	C	D	E
07	Conozco adecuadamente el manejo de archivos y directorios como copiar, cortar, pegar, eliminar y renombrar.	A	B	C	D	E
08	Sé enviar y recibir correos electrónicos con archivos adjuntos.	A	B	C	D	E
09	Guardo y recupero información de la computadora y en diferentes soportes de almacenamiento (memorias usb, discos duros, CD, entre otros).	A	B	C	D	E
10	Sé utilizar las plataformas virtuales de aprendizaje (plataforma virtual académica, Moodle).	A	B	C	D	E
11	Sé utilizar el sistema de consulta de bibliografía en biblioteca.	A	B	C	D	E
12	Sé utilizar el banco de datos de la biblioteca.	A	B	C	D	E
13	Sé consultar páginas web de artículos científicos de instituciones educativas, de libros y revistas gratuitos (Google académico, Alicia, la referencia, Scribd, Slideshare, Redalyc).	A	B	C	D	E
14	Sé consultar base de datos, (de biblioteca, de revistas científicas, de listados, de tablas).	A	B	C	D	E
15	Sé crear y administrar una base de datos (excel, access, Word, power point).	A	B	C	D	E
16	Sé elaborar gráficas a partir de datos.	A	B	C	D	E
17	Sé administrar y manipular bases de datos para obtener estadísticas (excel, SPSS, ATlab, Atlas.Ti).	A	B	C	D	E
18	Sé comunicarme por escrito en tiempo real (chat o mensajería instantánea).	A	B	C	D	E

19	Sé comunicarme de manera asincrónica (correo electrónico, comentarios en foros, en blogs, en facebook, en plataformas educativas).	A	B	C	D	E
20	Sé entablar comunicación de manera audiovisual en tiempo real (video llamadas y conferencias por escrito) Skype.	A	B	C	D	E
21	Sé enviar datos a través de dispositivos móviles (enviar imágenes, audio, video, ubicación actual, archivos).	A	B	C	D	E
22	Conozco las funciones de grupos o círculos y opciones de privacidad en las redes sociales.	A	B	C	D	E
23	Sé utilizar un procesador de palabras (Word): redacto, edito e imprimo.	A	B	C	D	E
24	Aplico formatos de texto: tipo de letra, tamaño, alineación.	A	B	C	D	E
25	Sé insertar imágenes y tablas al documento.	A	B	C	D	E
26	Sé crear gráficas en el documento (mapas conceptuales, organigramas, cuadros sinópticos).	A	B	C	D	E
27	Conozco como cambiar los márgenes, orientación y tamaño de la hoja.	A	B	C	D	E
28	Sé compartir archivos por medio de plataformas virtuales sociales (compartir archivos en Facebook, twitter, Messenger).	A	B	C	D	E
29	Sé utilizar las listas o hashtags para publicar o agrupar información y compartir.	A	B	C	D	E
30	Uso foros o blogs para compartir y colaborar con la comunidad educativa.	A	B	C	D	E
31	Sé alojar archivos en servidores de medios digitales como (subir archivos a youtube, Slideshare, Scribd).	A	B	C	D	E
32	Sé guardar y visualizar archivos que están en servidores web de uso compartido en “la nube” (Onedrive, Dropbox, Google Drive).	A	B	C	D	E

## 9. Escala de Competencias en TIC

### 9.1 Escala General

Variable	Intervalo	Categorías/escala
Competencias en TIC	129 - 160	Muy eficiente
	97 - 128	Eficiente
	65 - 96	Regularmente eficiente
	33 - 64	Deficiente
	01 - 32	Muy deficiente

### 9.2 Escala Específica

	Dimensiones de Competencias en TIC						
	Manejo de sistemas digitales	Uso de recursos especializados	Manejo de datos	Comunicación digital	Manejo de textos	Socialización y colaboración	Categoría/escala
Intervalos	37 - 45	17 - 20	17 - 20	21 - 25	21 - 25	21 - 25	Muy eficiente
	28 - 36	13 - 16	13 - 16	16 - 20	16 - 20	16 - 20	Eficiente
	19 - 27	9 - 12	9 - 12	11 - 15	11 - 15	11 - 15	Regularmente eficiente
	10 - 18	5 - 8	5 - 8	6 - 10	6 - 10	6 - 10	Deficiente
	1 - 9	1 - 4	1 - 4	1 - 5	1 - 5	1 - 5	Muy deficiente

## 10. Validación de contenido y confiabilidad

La validación del instrumento que mide las Competencias TIC en los administrativos del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "José Santos Chocano", se realizará mediante el juicio de expertos y el procedimiento de confiabilidad se realizará mediante el test de Alfa de Cronbach mediante el aplicativo de escritorio SPSS versión 24.



## Ficha técnica de instrumento 02

### 1. Nombre del instrumento

Cuestionario tipo escala para la medición de la calidad del servicio al usuario que ofrece el Instituto Superior Pedagógico Público “José Santos Chocano” de Bagua Grande.

### 2. Constructo que mide

El instrumento sirve para medir la calidad del servicio al usuario que ofrecen los trabajadores administrativos del IESPP “José Santos Chocano”.

### 3. Autor

Yoan Johel Marrufo Salazar

### 4. Objetivo del Instrumento

La construcción del presente instrumento tiene como finalidad recabar información acerca de la calidad de servicio que brinda el instituto Superior Pedagógico Público “José Santos Chocano”.

### 5. Aplicación del Instrumento

Se aplica el instrumento de 22 preguntas a los estudiantes en un solo momento, en un lapso determinado de 30 minutos de acuerdo a los criterios determinados en la siguiente escala: (TD) totalmente en desacuerdo, (ED) en desacuerdo, (I) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (DA) de acuerdo, (TA) totalmente de acuerdo.

### 6. Organización y procedimiento

El cuestionario de recojo de datos sobre calidad del servicio al usuario, se encuentra organizada en cinco dimensiones y 18 ítems y se distribuye de la siguiente manera: los ítems 1, 2, 3, 4, 5, pertenecen a la dimensión Tangibilidad, los ítems 6, 7, 8, 9, 10 a la dimensión Empatía, así mismo los ítems 11, 12, 13, 14 a la dimensión Fiabilidad, los ítems desde el 15, 16, 17, 18 representa a la dimensión Capacidad de respuesta y los ítems 19, 20, 21, 22 a la dimensión seguridad.

Para recoger datos fidedignos y confiables se requiere que la encuesta se aplique individualmente, en un lugar adecuado y momento adecuado evitando todo tipo de distracción que perjudique o distorsione los datos.

## 7. Estructura del instrumento

<b>Variable:</b> Calidad del servicio		
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Tangibilidad	Apariencia de las instalaciones y equipos	1, 2, 3, 4, 5
Empatía	Capacidad de identificación con el usuario	6, 7, 8, 9, 10
Fiabilidad	Habilidad para desempeñar el servicio prometido	11, 12, 13, 14
Capacidad de respuesta	Capacidad para ofrecer un servicio oportuno al usuario.	15, 16, 17, 18
Seguridad	Conocimiento y cortesía del personal administrativo	19, 20, 21, 22

## 8. Tabla ítem y respuestas

<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de respuesta</b>				
		<b>TD</b>	<b>ED</b>	<b>I</b>	<b>DA</b>	<b>TA</b>
01	El IESPP cuenta con instalaciones modernas y atractivas.	TD	ED	I	DA	TA
02	El personal administrativo del IESPP tienen una apariencia limpia y agradable.	TD	ED	I	DA	TA
03	El IESPP cuenta con los servicios necesarios para sentirse cómodo durante el tiempo de espera.	TD	ED	I	DA	TA
04	El IESPP cuenta con modernos equipos que permiten una atención inmediata.	TD	ED	I	DA	TA
05	El IESPP cuenta con un cafetín donde se puede disfrutar bocaditos al paso mientras se espera ser atendido (a).	TD	ED	I	DA	TA
06	El personal administrativo del IESPP siempre está atento a necesidades.	TD	ED	I	DA	TA
07	El personal del IESPP siempre está con una sonrisa en el rostro; se muestra interesado por servir al usuario.	TD	ED	I	DA	TA
08	En el IESPP me prestan una atención muy personal.	TD	ED	I	DA	TA

09	El ambiente que hay en el IESPP me hace sentir cómodo(a).	TD	ED	I	DA	TA
10	En el IESPP el lugar de espera es muy agradable.	TD	ED	I	DA	TA
11	En el IESPP si un trabajador administrativo se compromete a hacer algo por mí, sé que lo hará.	TD	ED	I	DA	TA
12	El servicio que presta el IESPP es correcto desde la primera vez.	TD	ED	I	DA	TA
13	Cuando necesito ayuda siento toda la confianza de acudir al personal del IESPP para que se haga cargo de mi asunto.	TD	ED	I	DA	TA
14	En el IESPP siempre recibo un servicio de calidad.	TD	ED	I	DA	TA
15	El personal administrativo del IESPP siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme.	TD	ED	I	DA	TA
16	Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal administrativo del IESPP me ayudará a resolverlo inmediatamente.	TD	ED	I	DA	TA
17	Si solicito algo al personal administrativo del IESPP, me informarán exactamente cuando me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.	TD	ED	I	DA	TA
18	Si requiero de algo especial que generalmente no se encuentra en el IESPP, sé que me ayudarán a conseguirlo.	TD	ED	I	DA	TA
19	En el IESPP me siento seguro al hacer una petición porque sé que el personal cumplirá con el encargo.	TD	ED	I	DA	TA
20	Confío en la integridad de las personas que trabajan en el IESPP.	TD	ED	I	DA	TA
21	Confío en la seguridad al interior del IESPP porque sé que ingresa personas sin autorización.	TD	ED	I	DA	TA
22	Cuando requiero un servicio me siento tranquilo y seguro dentro del IESPP.	TD	ED	I	DA	TA

## 9. Escala de Calidad de Servicio al Usuario

### 9.1 Escala General

Variable	Intervalo	Categorías/escala
Calidad del servicio al usuario	89 – 110	Muy buena
	67 - 88	Buena
	45 – 66	Regular
	23 – 44	Mala
	01 – 22	Muy mala

### 9.2 Escala Específica

	Calidad del servicio					
	Tangibilidad	Empatía	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Calidad del servicio
Intervalos	21 – 25	21 – 25	17 – 20	17 – 20	17 – 20	Muy buena
	16 – 20	16 – 20	13 – 16	13 – 16	13 – 16	Buena
	11 – 15	11 – 15	09 – 12	09 – 12	09 – 12	Regular
	06 – 10	06 – 10	05 – 08	05 – 08	05 – 08	Mala
	01 – 05	01 – 05	01 – 04	01 – 04	01 – 04	Muy mala

## 10. Validación de contenido y confiabilidad

La validación del instrumento que mide la calidad del servicio al usuario que ofrecen los trabajadores administrativos del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "José Santos Chocano", se realizará mediante el juicio de expertos y el procedimiento de confiabilidad se realizará mediante el test de Alfa de Cronbach mediante el aplicativo de escritorio SPSS versión 24.

## Anexo 3

### JUICIO DE EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres: LUIS MONTENEGRO CAMACHO

1.2. Grado académico: Doctor

1.3. Documento de identidad: 16672474

1.4. Centro de labores:

Universidad Cesar Vallejo

Universidad Señor de Sipan

I.S.P.P. Sagrado Corazón de Jesús

1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: Cuestionario

1.6. Título de la Investigación: LAS COMPETENCIAS EN TIC Y EL SERVICIO AL USUARIO EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO “JOSÉ SANTOS CHOCANO” DE BAGUA GRANDE.

1.7. Autor del instrumento: **Br. Yoan Johel MARRUFO SALAZAR**

En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		MB			

### **III.OPINIÒN DE APLICABILIDAD**

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado



---

**Dr. LUIS MONTENEGRO CAMACHO**

**DNI:16672474**

## JUICIO DE EXPERTOS

### I.DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres: ALARCON DIAZ ORLANDO

1.2. Grado académico: Doctor

1.3. Documento de identidad: 16427321

1.4. Centro de labores:

Universidad Cesar Vallejo

Colegio Nacional de "San José" de Chiclayo

1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: Cuestionario

1.6. Título de la Investigación: LAS COMPETENCIAS EN TIC Y EL SERVICIO AL USUARIO EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO "JOSÉ SANTOS CHOCANO" DE BAGUA GRANDE.

1.7. Autor del instrumento: Br. Yoan Johel MARRUFO SALAZAR

En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)



### III.ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		MB			

### **III.OPINIÒN DE APLICABILIDAD**

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado



**Dr. ORLANDO ALARCON DIAZ**

**DNI 16427321**

#### **Anexo 4: Prueba de confiabilidad de los instrumentos**

##### **Instrumento 01:**

###### **Estadísticas de fiabilidad del instrumento Competencias en TIC**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	32

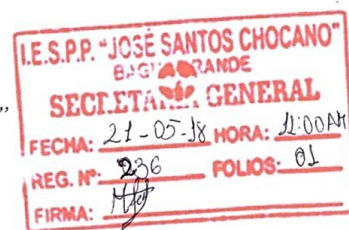
##### **Instrumento 02:**

###### **Estadísticas de fiabilidad del instrumento Servicio al Usuario**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	22

## Anexo 5

*"Año del dialogo y la reconciliación nacional"*



### SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA INVESTIGACIÓN

**Dr.: Francisco Martín Fernández Uceda**

**DIRECTOR DEL IESPP "JOSÉ SANTOS CHOCANO"**

Por medio de la presente, yo **YOAN MARRUFO SALAR**, identificado con **DNI N°43977215**, estudiante de maestría en Gestión Pública de la Universidad Privada Cesar Vallejo con sede en Jaén, me presento a usted con el debido respeto y consideración para manifestarle lo siguiente.

Que a la fecha estoy realizando mi de tesis de grado denominado "LAS COMPETENCIAS EN TIC Y EL SERVICIO AL USUARIO EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO JOSÉ SANTOS CHOCANO - BAGUA GRANDE" la cual tiene como población y muestra a los estudiantes y administrativos de la institución que usted dignamente dirige. Por este motivo, solicito a usted señor Director la autorización y las facilidades del caso necesarias para la ejecución del estudio, recojo de evidencias y aplicación de los instrumentos correspondientes para la recolección de datos.

De antemano le agradezco su atención y consideración esperando acceda a mi solicitud.

Bagua Grande, 21 de mayo de 2018

Atentamente,

Yoan Johel MARRUFO SALAZAR  
DNI: 70837174

## Anexo 6



Instituto de Educación Superior Pedagógico Público  
**"José Santos Chocano"**  
Bagua Grande – Utcubamba - Amazonas  
D.S.0025-91-ED R.U.C.20231332619  
Jr. Hipólito Unanue N° 401 – Telefax: 041 – 474079



*"Año del dialogo y la reconciliación nacional"*

### CONSTANCIA

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO  
"JOSÉ SANTOS CHOCANO" DE BAGUA GRANDE – UTCUBAMBA AMAZONAS, QUE AL  
FINAL SUSCRIBE.

#### **CERTIFICA:**

*Que, el docente MARRUFO SALAZAR YOAN JOHEL, identificado con DNI N° 43977215, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo en el Programa de Gestión Pública, ha aplicado los instrumentos de recolección de datos (encuestas) en esta institución, concerniente a su estudio de investigación denominado: "Las competencias en TIC y el servicio al usuario en el instituto de educación superior pedagógico José Santos Chocano de Bagua Grande".*

*Se expide el presente documento para los fines pertinentes a petición de la interesada.*

*Bagua grande 06 de junio de 2018*



## Anexo 7

### Evidencias fotográficas



*Foto: 1 Aplicando encuesta a estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "José Santos Chocano"*



*Foto: 2 Aplicando encuesta a un trabajador administrativo*



*Foto: 3 Aplicando encuesta a un trabajador administrativo*





*Foto: 4 Aplicando encuesta a un trabajador administrativo*



*Foto: 5 Aplicando encuesta a estudiantes*



*Foto: 6 Aplicando encuesta a estudiantes*

## Anexo 8

### Base de datos

Datos recogidos del instrumento Competencias TIC aplicado a los trabajadores administrativos

	Manejo de sistemas digitales									Uso de recursos especializados				Manejo de datos			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Conozco el proceso correcto de encendido y apagado de un equipo de cómputo.	5	3	5	4	1	3	2	3	4	1	4	1	1	3	3	2	3
Sé identificar los componentes del sistema de la computadora (tipos de sistema operativo,	5	5	5	5	5	1	3	2	1	3	1	3	3	3	4	4	1
Sé conectar una impresora y hacerla imprimir	5	2	5	1	2	1	5	5	3	1	1	2	1	3	3	1	1
Sé administrar el audio de los parlantes de la computadora	5	2	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5
Sé conectar el equipo de cómputo a internet ya sea por cable o inalámbricamente.	5	2	5	2	2	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	5	2
Sé conectar monitores o dispositivos de proyección para visualizar lo que tengo en la computadora.	5	2	5	2	2	2	4	3	2	3	4	4	4	4	3	5	2
Conozco adecuadamente el manejo de archivos y directorios como copiar, cortar, pegar, eliminar y	5	2	5	5	4	2	5	1	2	4	4	1	4	4	3	4	4
Sé enviar y recibir correos electrónicos con archivos adjuntos.	5	2	5	5	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Guardo y recupero información de la computadora y en diferentes soportes de almacenamiento	5	2	5	5	5	4	5	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Sé utilizar las plataformas virtuales de aprendizaje (plataforma virtual académica, Moodle).	5	2	5	5	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Sé utilizar el sistema de consulta de bibliografía en biblioteca.	5	2	5	5	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Sé utilizar el banco de datos de la biblioteca.	5	2	5	5	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Sé consultar páginas web de artículos científicos de instituciones educativas, de libros y revistas	5	2	5	5	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Sé consultar base de datos, (de biblioteca, de revistas científicas, de listados, de tablas).	5	2	5	5	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Sé crear y administrar una base de datos (excel, access, Word, power point).	5	2	5	5	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Sé elaborar gráficas a partir de datos.	5	2	5	5	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Sé administrar y manipular bases de datos para obtener estadísticas (excel, SPSS, ATlab, Atlas.Ti).	5	2	5	5	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4

18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	Sé comunicarme por escrito en tiempo real (chat o mensajería instantánea).	Sé comunicarme de manera asincrónica (correo electrónico, comentarios en foros, en blogs, en facebook, en	Sé entablar comunicación de manera audiovisual en tiempo real (video llamadas y conferencias	Sé enviar datos a través de dispositivos móviles (enviar imágenes, audio, video, ubicación actual, archivos).	Conozco las funciones de grupos o círculos y opciones de privacidad en las redes sociales.	Sé utilizar un procesador de palabras (Word): redacto, edito e imprimo.	Aplico formatos de texto: tipo de letra, tamaño, alineación.	Sé insertar imágenes y tablas al documento.	Sé crear gráficas en el documento (mapas conceptuales, organigramas, cuadros sinópticos).	Conozco como cambiar los márgenes, orientación y tamaño de la hoja.	Sé compartir archivos por medio de plataformas virtuales sociales (compartir archivos en Facebook,	Sé utilizar las listas o hashtags para publicar o agrupar información y compartir.	Uso foros o blogs para compartir y colaborar con la comunidad educativa.	Sé alojar archivos en servidores de medios digitales como (subir archivos a youtube, Slideshare, Scribd).	Sé guardar y visualizar archivos que están en servidores web de uso compartido en "la nube" (Onedrive, Dropbox,
															5	3	2	4	1	3	4	3	2	3	3	4	4	3	2
															3	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3
															3	3	1	2	1	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3
															3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3
															3	4	1	2	3	4	4	4	5	4	2	2	3	3	3
															3	4	3	3	2	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4
															1	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2
															3	4	2	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	2
															3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2
4	4	1	2	3	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4															
4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3															
4	4	1	2	2	4	4	4	5	5	3	4	3	3	3															
4	4	3	3	4	5	2	2	3	4	4	4	4	4	4															
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4															
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4															
4	4	3	4	4	5	2	5	4	5	4	5	3	4	1															
5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4															
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4															
5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4															

Datos recogidos del instrumento Calidad de Servicio aplicado a los estudiantes del I.E.S.P.P “José Santos Chocano” de Bagua Grande.

Tangibilidad					Empatía					Fidelidad					Capacidad de respuesta					Seguridad				
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22			
5	5	5	4	1	3	1	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5			
5	4	3	3	4	5	3	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3			
5	3	4	4	1	4	1	4	4	2	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4			
5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4			
2	2	3	3	2	3	4	2	2	4	3	2	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3			
3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3			
4	4	3	3	1	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3			
4	3	2	2	1	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
2	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4			
4	1	4	4	5	5	1	1	5	2	2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4			
5	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5			
3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	2	4			
1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	2	2	2	2	3	4	4			
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5			
3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3			
2	3	4	4	2	2	4	3	4	3	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2			
3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3			
5	4	3	3	2	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5			
2	3	3	3	4	4	1	4	4	4	4	3	5	5	2	3	2	4	3	2	4	4			
5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5			
3	5	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3			
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3			
2	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5			
1	5	4	4	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4			



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 31-03-2017  
Página : 1 de 2

Yo Joan John Marrojo Salazar, identificado con DNI N° 43977215, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado en Maestría Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Las Competencias en TIC y el servicio al usuario en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "José Santos Chocano" - Bagua Grande"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

FIRMA

DNI: 43977215.....

FECHA: ..10 de noviembre del 2018.

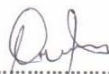
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

#### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Daysi Soledad Alarcón Díaz, Asesora del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisora de la Tesis, del Br. Yoan Johel MARRUFO SALAZAR, titulada LAS COMPETENCIAS TIC Y EL SERVICIO AL USUARIO EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO “JOSÉ SANTOS CHOCANO” DE BAGUA GRANDE, 2018., constato que la misma tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chiclayo, Julio de 2018



.....  
Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz  
DNI:41073751







# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
E DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Yoan Johel Marrufo Salazar

INFORME TITULADO:

Las competencias en TIC y el servicio al usuario en el  
Instituto de Educación Superior Pedagógico “José Santos  
Chocano” de Bagua Grande.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

---

SUSTENTADO EN FECHA: 11/07/2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN