



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de competencias digitales y calidad de servicio
en la UGEL, Huánuco-2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTORES:

Br. Chaupis Espinoza, Romel Wilfredo

Br. Gonzáles Veramendi, Haydeé Angélica

ASESORA

Dra. Alcalá Quispe, Magaly Aimee

SECCIÓN

Educación e Idiomas

LINEA DE INVESTIGACION

Gestión y Calidad Educativa

PERÚ-2018

Página del jurado

Mag. Lescano Yglesias, José Pablo
Presidente

MSC. Lindo Pizarro, Cesar Fidel
Secretario

Dra. Alcalá Quispe, Magaly Aimee
Vocal

Dedicatoria

Para los seres que más amo mis padres Cirilo e Ildefonza, mis hijos Gabriel y Deyvid y a mi amada esposa Peregrina; quienes fueron la inspiración y el motivo para lograr esta meta

Wilfredo.

Para los seres que más quiero mis padres Luis y Soledad, mis hijos Gerson y Sayra y a mi querido esposo Gerson Vidal; quienes fueron mi inspiración y motivo para lograr esta meta.

Haydeé.

Agradecimiento

A la universidad César Vallejo, por la formación y acogida brindada al permitirnos optar con el Grado Académico de Maestro en Administración de la Educación.

A los docentes de la prestigiosa Universidad “César Vallejo” por sus enseñanzas y por compartir sus experiencias dentro de nuestra formación de pos grado.

A la UGEL de Huánuco, por su acogida y disponibilidad.

A los trabajadores de la UGEL Huánuco por acompañarnos y darnos la facilidad para poder aplicar mis instrumentos.

A los que me nos han acompañado en este proceso de formación, dándonos la oportunidad de seguir estudiando.

A mis familiares que han confiado en nosotros para darnos la facilidad de seguir ejerciendo nuestra carrera profesional, por su aliento en las dificultades y por motivarnos a seguir superándonos.

Los Autores

Presentación

Señores miembros del jurado, presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL, Huánuco-2018”, con la finalidad de Determinar la relación entre gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL, Huánuco 2018, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración de la Educación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Los Autores

ÍNDICE

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de Cuadros	ix
Índice de tablas	x
Índice de gráficos	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática.....	15
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.4 Formulación de problemas.....	31
1.5 Justificación del estudio.....	32
1.6 Hipótesis	33
1.7 Objetivos	34

II. METODO

2.1. Diseño de investigación.....	35
2.2. Variables, Operacionalización	35
2.3. Población y muestra.....	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
2.5. Métodos de análisis de datos.....	39
2.6. Aspectos éticos.....	40

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados	41
3.2. Prueba de hipótesis	51

IV. DISCUSIÓN

Discusión	55
-----------------	----

V. CONCLUSIONES

Conclusiones	57
--------------------	----

VI. RECOMENDACIONES

Recomendaciones	58
-----------------------	----

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias Bibliográficas	59
----------------------------------	----

ANEXOS

	63
--	----

Anexo N° 1 Instrumentos

Anexo N° 2 Validación de los instrumentos

Anexo N° 3 Matriz de consistencia

Anexo N° 4 Constancia

ÍNDICE DE CUADROS

	Pag.
Cuadro N° 1 Operacionalización de variables.....	36
Cuadro N° 2 Población de los trabajadores de la UGEL.....	37

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1 Nivel de procesamiento de la información en la UGEL Huánuco 2018.....	41
Tabla N° 2 Nivel de estrategias colaborativas en la UGEL Huánuco 2018.....	42
Tabla N° 3 Nivel de comunicación interpersonal en la UGEL Huánuco 2018.....	43
Tabla N° 4. Nivel de sistema operativo y periféricos en la UGEL Huánuco 2018.....	44
Tabla N° 5. Nivel de gestión de competencias digitales en la UGEL Huánuco 2018.....	45
Tabla N° 6. Nivel de cultura afectiva y comunicativa en la UGEL Huánuco, 2018.....	46
Tabla N° 7. Nivel de desempeño laboral en la UGEL Huánuco, 2018.....	47
Tabla N° 8. Nivel de recursos de competencias digitales en la UGEL Huánuco, 2018.....	48
Tabla N° 9. Nivel de infraestructura y equipamiento en la UGEL Huánuco, 2018.....	49
Tabla N° 10. Nivel de calidad de servicio en la UGEL Huánuco, 2018.....	50
Tabla N° 11. Prueba de correlación entre gestión de competencias digitales y calidad de servicio	51
Tabla N° 12. Prueba de correlación entre Procesamiento de la información y la calidad de servicio	52
Tabla N° 13. Prueba de correlación entre Estrategias colaborativas y la calidad de servicio.....	53
Tabla N° 14. Prueba de correlación entre Comunicación interpersonal y la calidad de servicio.....	53

Tabla N° 15. Prueba de correlación entre Sistema operativo y periféricos y la calidad de servicio	54
---	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1 Nivel de procesamiento de la información en la UGEL Huánuco 2018.....	41
Gráfico N° 2 Nivel de estrategias colaborativas en la UGEL Huánuco 2018.....	42
Gráfico N° 3 Nivel de comunicación interpersonal en la UGEL Huánuco 2018.....	43
Gráfico N° 4 Nivel de sistema operativo y periféricos en la UGEL Huánuco 2018.....	44
Gráfico 5. Nivel de gestión de competencias digitales en la UGEL Huánuco 2018.....	45
Gráfico 6. Nivel de cultura afectiva y comunicativa en la UGEL Huánuco, 2018.....	46
Gráfico 7. Nivel de desempeño laboral en la UGEL Huánuco, 2018.....	47
Gráfico 8. Nivel de recursos de competencias digitales en la UGEL Huánuco, 2018.....	48
Gráfico 9. Nivel de infraestructura y equipamiento en la UGEL Huánuco, 2018.....	49
Gráfico 10. Nivel de calidad de servicio en la UGEL Huánuco, 2018.....	50

RESUMEN

Este trabajo de investigación tiene como propósito determinar la relación entre gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL, Huánuco-2018.

El tipo de estudio es no experimental, teniendo como diseño la correlación transversal, siendo conformada la población censal por 36 trabajadores de la UGEL Huánuco. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento fueron los cuestionarios, siendo estructurado por cada variable con su respectiva dimensión e ítems; así mismo fueron validados por tres docentes de investigación de la Universidad y para obtener la confiabilidad se utilizó la estadística de Alfa de Cronbach que goza de una elevada confiabilidad; ambos instrumentos, nos confirma de ser apta para su aplicación.

Como resultado final que se obtuvo por la prueba de correlación de hipótesis Rho de Spearman $r = 0,244$ muestra una correlación positiva baja con un p – valor igual a $0,151$ que es mayor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$), por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; se concluye que no existe una relación significativa entre la gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL Huánuco-2018”.

PALABRAS CLAVES: Recursos Tecnológicos – Calidad de servicio

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between management of digital competence and quality of service in the UGEL, Huanuco-2018.

The type of study is not experimental, bearing the cross correlation as design, being made of the Census population by 36 employees of the Huánuco UGEL. The survey technique was used and as instrument were the questionnaires, to be structured by each variable with their respective dimensions and items; they were also validated by three professors of University research and to obtain the reliability we used the statistic of Cronbach's alpha where enjoys high reliability both instruments, which confirms to be suited for your application.

As a final result that was obtained by the test of hypothesis Spearman Rho correlation $r = 0,244$ displays a low positive correlation with a p - value equal to 0,151 that is greater than the significance level ($\alpha = 0.05$), therefore the null hypothesis is accepted and rejected I hypothesis AC, and it is concluded that a significant relationship there is between management of digital competence and quality of service in the Huánuco UGEL - 2018 ".

KEY WORD: Technology resources - quality of service

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad Problemática

Actualmente se viene utilizando el término competencias, de manera particular en la educación, hasta tal punto que se ha insertado en el currículo educativo de diferentes países. Cuando se habla de competencia, existen diferentes conceptos, pero en la actualidad es bien discutido sobre todo en educación. Según Zabala y Arnau (2009) refiere que la competencia ayuda a la persona a identificar aquello que necesita poner en práctica frente a los problemas que debe de enfrentar a lo largo de su vida. Es allí donde el individuo debe de intervenir de una manera eficaz en las diferentes situaciones de la vida.

En todos los países la competencia se ha convertido en ejes principales del cambio educativo para que se pueda enfrentar los retos del conocimiento. Es importante enseñar por competencias en las instituciones, porque ayuda a tener una visión diferente, se busca dar importancia a la práctica del conocimiento y saber trasladar a situaciones diferentes.

En Europa ya se han establecido las competencias porque lo consideran importante para la formación permanente, porque las personas necesitan para su realización y para su desarrollo personal, así como para la sociedad para que existan ciudadanos activos (OCDE, 2001).

Ahora queremos enfocarnos a la competencia digital ya que ayuda para el desarrollo de los ciudadanos. Cuando hablamos de competencias digitales lo debemos de concebir como el uso crítico y como apoyo en el trabajo, en el momento libre y a tener una comunicación rápida, para todo esto las personas se apoyan en saber usar los ordenadores para que puedan recuperar, evaluar, producir e intercambiar información, y ser participe en las redes colaborativa mediante el internet.

Si nos ponemos a observar nuestra sociedad podemos llegar a una conclusión que exige tener una educación flexible que realmente potencie las competencias y llene a nuestros estudiantes de muchas habilidades

para que ellos puedan desenvolverse en este mundo de cambios consecutivos, de manera particular en Perú que requiere de un aprendizaje continuo. Desde el momento que se ha introducido las TIC dentro de la educación ha tenido como fin dar facilidades al uso de herramientas a los aprendices dentro de la enseñanza desde diferentes políticas educativas TIC. Se ha buscado que en las aulas se incluyan el uso de las tecnologías, pero existe desconocimiento de muchos docentes en su uso y manejo, lo cual les impide desarrollar su enseñanza con las TIC, como también el desconocimiento de cómo se maneja las herramientas de las tecnologías.

Tenemos en nuestra región muchos docentes que ni siquiera conocen como instalar el proyector y otros equipos para que puedan realizar sus clases, o de los trabajadores de cualquier institución pública o privada, para que puedan dar un mejor servicio a los usuarios. Porque las herramientas digitales son importantes en todas las organizaciones, especialmente en educación, nos referimos en la UGEL de Huánuco se cuenta con trabajadores que a diario manejan las TIC para poder desenvolverse mejor en su trabajo, y brindar de calidad de servicio a los usuarios, que sea competente en el uso de las TIC. Es importante que los trabajadores sepan utilizar esas herramientas, y puedan dar un buen servicio a los docentes. Si bien es cierto el ministerio de educación reconoce a la UGEL como un ente descentralizado en los gobiernos regionales con la finalidad de dar buenas condiciones que necesite el servicio educativo. Por eso es importante revalorar el rol de las UGEL y que fomente el inter aprendizaje de las buenas prácticas a los usuarios.

Lo que se busca en esta investigación es averiguar mediante las encuestas a los trabajadores de la UGEL de Huánuco, si realmente conocen las TIC, si lo usan de una manera adecuada, si dan facilidades de información a los docentes mediante las competencias digitales, por esa razón se busca la relación de esta variable en mención con el servicio de calidad.

1.2 Trabajos previos

Nivel Internacional

Reyes, S. (2014). Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango de Guatemala. El tipo de estudio es experimental, los sujetos de estudio fueron 100 clientes, el instrumento fueron dos boletas de opinión; los resultados nos dicen que a la asociación le falta capacitación al personal para que puedan mejorar la calidad de servicio.

Lucín, R. y Salas, J. (2013). Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en Ecuador. La investigación es de tipo cuantitativo, la población fue 407 estudiantes, 22 docentes, 2 directivos y 4 personal de servicio, la muestra fue 202 estudiantes, la técnica fue la observación, la encuesta; los instrumentos fue el cuestionario y la ficha de observación. Concluye que ayuda a fortalecer a la institución ya que es el lugar donde se aprende, y desarrolla destrezas, actitudes y valores, sin dejar de lado la gestión realizada por los directivos.

Nivel Nacional

Gerónimo, C., Mayuri, B. y Ramos, R. (2016). Competencias digitales y desempeño docente en el aula de innovación de Lima. El estudio es básico, el diseño correlacional; la población censal estuvo constituida por 111 docentes, el instrumento que usó fue la escala Likert y el cuestionario. Concluye: que en ambas variables existe relación significativa, a mayor competencia digital habrá mayor desempeño docente.

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. La investigación es de alcance descriptivo y correlacional, el diseño de corte transversal, la población censal estuvo integrado por 91 docentes, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario y como resultado: afirman que existe una

relación directa y significativa entre las dos variables, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

Jorge, C. (2015). Gestión pedagógica y calidad de servicio educativo del CETPRO Corcovado UGEL 03 Lima, año 2014. La investigación fue la básica con el diseño correlacional, la muestra fue de 89 estudiantes, el instrumento se empleó la escala de valoración y concluye: Que en ambas variables existe relación significativa. Se acepta la hipótesis de estudio.

Nivel regional

Capcha, J. (2016). Asertividad y calidad de servicio en el Hospital I EsSalud, Tingo María-2016. El estudio realizado fue correlacional causal, con una muestra de 42 trabajadores, el instrumento fue una ficha de observación y concluye: que las dos variables se encuentran en el rango regular, y la relación fue alta y significativa.

Samame, Y. (2015). TICs y el desempeño docente en la Institución Educativa. Amarilis-2015. El trabajo es la no experimental, el diseño es correlacional, la población fue 37 docentes y la muestra lo conformó 13 docentes. Utilizaron como técnica la encuesta y el instrumento cuestionario y concluyeron: que la relación entre las dos variables fue alta y positiva. Se aceptó la hipótesis de estudio.

Lastra, A. (2014). El uso de las TICs XO en la práctica docente para mejorar el proceso de aprendizaje en la Institución Educativa Puente Durand, Chinchao, Huánuco, 2013. El tipo de estudio fue experimental, el diseño fue el cuasi experimental; el instrumento aplicado fue el cuestionario y la ficha de observación; la población lo constituyo los 105 estudiantes y 11 docentes, la muestra fue 50 estudiantes y 11 docentes y concluye: que los docentes de dicha institución no manejan las laptop XO, y durante la observación de las clases, un porcentaje mayor de estudiantes son motivados, adquieren los conocimientos y evalúan de la cual podemos afirmar que el uso de herramientas TIC XO mejora la calidad educativa.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1. Gestión de competencias digitales

1.1. Definición de competencia

MINEDU (2016) lo define como una facultad que posee el individuo, el saber combinar una serie de capacidades concretos y éticos con la finalidad de lograr un objetivo en una situación. Entonces son dinámicas que el ser humano va desarrollando a lo largo de su vida de manera progresiva.

Perrenoud (2004) manifiesta que son aptitud que surge para poder enfrentar de manera eficaz situaciones; ser creativo en los recursos cognitivos.

Gimeno (2008) define como una cualidad que el ser humano lo va demostrando a lo largo de su vida para responder ciertas demandas en un determinado momento.

Zabala y Arnau (2009) manifiestan que son acciones eficaces que se da en situaciones y problemas, que le lleva a la persona a utilizar como medios los recursos que disponen. Así mismo la persona está dispuesta a resolver los problemas con actitudes determinadas. Busca dominar los procedimientos, destrezas y habilidades.

1.2. Definición de competencia digitales

Gallardo, Marqués y Gisbert (2011) definen como una capacidad que se tiene para poder utilizar la TIC, las herramientas de comunicación y redes que ayudan a dar solución a los problemas de información. Con la finalidad de investigar, evaluar y comunicar información de cuestiones éticas entorno al acceso y al uso de información.

Volkow (2003) confirma que son conjunto de capacidades y destrezas que permitirá usarlo de una manera adecuada de las herramientas tecnológicas para comunicarnos y procesar la información para lograr un mejoramiento profesional.

Gallardo et al., (2011) manifiestan que estas herramientas implican usarlo de una manera confiable y crítica los medios electrónicos para la labor y comunicación. Podemos decir que el pensamiento lógico y crítico están entre lazados con las competencias, solo así se podrá usar la información de alto nivel, y la buena comunicación.

1.3. Competencias básicas para docentes en las TIC

Todo formador debe de enseñar a los aprendices a que solucionen problemas, que ellos puedan desarrollar habilidades importantes, que sepan seleccionar y procesar información, enseñarles a desarrollar un aprendizaje autónomo. Esto implica que el docente tenga que incrementar sus habilidades y saber conocer las TIC, con la finalidad de incorporarlo en el currículo, y en la parte didáctica, así podrá estar entre lazado con el aprendiz, ya que ellos sentirán placer de utilizar las TIC en su aprendizaje (MINEDU, 2016).

1.4. Competencias tecnológicas de la profesión docente

Fernández (2003) menciona algunas competencias tecnológicas que buscan elevar el desarrollo profesional como maestros actuales, y estas son:

Deben de demostrar una actitud crítica y positiva frente a las TIC, ya que es parte de nuestra sociedad.

Conocer las riquezas de las nuevas posibilidades de las tecnologías que puedan mejorar su práctica docente.

Buscar de aplicar las NTIC dentro del espacio educativo, en las tareas y en la organización de la enseñanza-aprendizaje.

Buscar de estructurar, utilizar y diseñar los materiales didácticos con las TIC que impulsen los aprendizajes significativos, con la finalidad de convertir el aula en laboratorio para poder crear líderes, protagonista y responsables a los mismos estudiantes.

Deben de usar con mucha destreza las NTIC en las actividades personales y profesionales.

Se debe de integrar las TIC en la planificación y en el currículo como recursos entre el desarrollo de las capacidades del estudiante, incentivar los hábitos de indagar, de observar, reflexionar y autoevaluarse en los conocimientos.

Buscar que los estudiantes utilicen el uso de las TIC como un medio de información.

Buscar en las líneas trabajos colaborativos, como pueden ser debates, discusiones, cursos de formación, teniendo una actitud activa y participa.

1.5. Alfabetización digital

Moreno (2008) comenta que son las puertas hacia una nueva realidad, hacia un mundo novedoso civilizado, buscando de concebir la educación, trabajo y la vida, podemos decir que es abrimos hacia una nueva cultura.

1.6. Estándares de competencias en TIC para docentes

UNESCO (2008) menciona que el formador deberá lograr que los estudiantes sean realmente competentes para que puedan utilizar con mucha facilidad la información tecnológica; deben de ser buscadores, y evaluadores de dicha información, deben de saber solucionar los problemas y tomar decisiones, ser creativos y eficiente, colaboradores y productores, informados y capaces de atribuir en la sociedad. Los formadores deben se saber crear videos, materiales tutoriales, buscar de responder al aprendizaje, se debe de convertir el docente en administrador de contenidos, aquel que forma personas con una renovada alfabetización digital.

1.7. Evaluación de las competencias digitales

La evaluación debe de conllevar a realizar un diagnóstico, retroalimentar y dar posibilidades de acciones para que puedan progresar en los aprendices (MINEDU, 2016).

Se necesita determinar los indicadores que ayuden a recoger la información para que puedan medir las competencias digitales en la formación de los docentes.

1.8. Razones para usar TIC en educación

La primera razón es por la alfabetización digital de los estudiantes; todos deben de poseer las competencias básicas en el uso de las TIC.

Segunda razón es la productividad; saber aprovechar las ventajas que nos otorgan al momento de ejecutar actividades como ejercicios, el saber comunicarse, el difundir información, y saber gestionar bibliotecas virtuales.

Tercera razón que los docentes innoven durante su práctica pedagógica, que sepan aprovechar las didácticas que otorgan las TIC para que logren los estudiantes aprender (Gómez y Macedo, 2010).

1.9. Dimensiones de las competencias digitales

Dimensión1. Procesamiento de la información

Podemos decir que son términos que busca abarcar hechos y representaciones que podrían estar relacionadas ente ellos, cuando se pasan a la computadora se les llama datos; entonces procesar información es saber transformar datos primarios en una información bien organizada, significativa y útil

Dimensión 2. Estrategias colaborativas

Realizar en el aula los aprendizajes colaborativos apoyados en las TIC viene a ser la aplicación de las teorías constructivas en realizar la elaboración de esquemas de aprendizaje individuales, apoyándose en las TIC (Capacho, 2011).

Dimensión 3. Comunicación interpersonal

Se busca la relación directa con mayor intensidad, para que sea efectiva la comunicación (Zayas, s.f)

Dimensión 4. Sistema operativo y periférico

Cuando hablamos de sistemas operativos nos referimos a un programa que busca actuar como un intermediario entre el usuario y el hardware. Su finalidad es brindar un ambiente cómodo y eficiente donde la persona pueda ejecutar estos programas (Candela, García, Quesada, Santana y Santos, 2007).

2. Calidad de servicio

2.1. Definición

Horovitz (1990) define como la percepción que tiene el cliente, donde va a demostrar una actitud de complacencia o de insatisfacción de parte del consumidor. Desea que esta calidad sea lo mejor para sí mismo.

Drucker (1990) comenta que es aquello lo que el cliente obtiene de él y por lo que paga; ellos buscan sentirse bien, o que aquel servicio lo ayude a dar solución a su problema.

Cottle (1991) refiere que el cliente busca no solo evaluar la calidad sino el cómo lo entregan. Esto significa dos tipos de clasificación que el consumidor espera y el cómo lo recibe de la empresa; la cual lo llamamos expectativas y percepciones.

Larrea (1991) manifiesta que la calidad viene a ser la esencia del producto, el cómo se produce. Es la excelencia de servicio que se brinda al usuario o consumidor, el cómo atrae y cómo mantiene la atención al consumidor.

Peel (1991) lo define como la amplitud de diferencia que tiene entre las expectativas o el placer de los consumidores y de conquistar su percepción.

Tschohl y Franzmeier (1994) Define como una herramienta estratégica que debe de ayudar a una organización ha establecer el dominio del mercado.

2.2. Calidad del servicio al cliente

Rey (1999) refiere que son al conjunto de servicios que una organización o institución le ofrece a un usuario o persona interesada, busca generar un enlace directo con los clientes, que le ayude a conocer sus necesidades, solo así podrá complacerlo.

2.3. Características de la calidad de servicio

Larrea (1991) selecciona las siguientes características:

Primero debe de conocer las expectativas del cliente. Es importante describir la política de atención al cliente para conocer y complacer sus necesidades.

Segundo debe de ser flexible y debe siempre de mejorar. Significa que la institución o empresa debe de estar dispuesto a la adaptación de los cambios que podrían darse. Esto implica que el personal debe de estar preparado para poder tener contacto con el cliente, y saber tomar decisiones y complacer las necesidades del cliente.

Tercero se debe de guiar al trabajo y al consumidor. Es decir que deben de integrar dos factores el trabajo desempeñado y el humano, aquello que se derive del trato directo con los clientes.

2.4. El servicio

Fisher y Navarro (1994) definen como un tipo de bien económico, se lo denomina el terciario, todo el que labora y no produce bienes producen servicios.

Colunga (1995) refiere que son trabajos ejecutados para otros individuos.

Fisher y Navarro (1994) manifiestan que son conjuntos de actividades, satisfactores que se suministran en relación con las ventas.

Kotler (1997) Llama servicio a la actividad que se ofrece, y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción podría estar entre lazado por un producto o no. Entonces son los trabajos, las actividades o beneficios que dan una satisfacción al cliente.

2.5. Servicio al cliente

Horovitz (1990) define como serie de prestaciones que el consumidor espera, tanto del producto o del servicio, en consecuencia, el precio, o la imagen.

Peel (1993) comenta que son las actividades que tiene relación con la empresa y el consumidor, con la sola finalidad que quede complacido con la actividad.

Gaither (1983) manifiesta que son conjuntos de actividades que busca una relación.

Lovelock (1990) refiere que son las actividades guiadas a una tarea, que busca interactuar con los clientes, a través de telecomunicaciones o por correo. Esto implica diseñar, desempeñar y comunicar los objetivos, que es la complacencia al usuario y la eficiencia operacional.

2.6. Definición de calidad del servicio

Deming (1989) llama calidad a las necesidades en futuro de los clientes que sea medibles, desde este punto el producto puede ser fabricado para poder dar complacencia a un precio módico.

Juran (1990) manifiesta que son las características del producto que se basa en una necesidad del cliente y que por tal razón otorga satisfacción del objeto o producto, la calidad consiste en libertad después de haber observado las deficiencias.

Ishikawa (1986) refiere que significa el tipo de calidad que se ofrece el producto. En síntesis, es calidad de servicio, información sistema, compañía y de otras bondades.

Crosby (1988) comenta que es dar conformidad a los requerimientos, si una empresa tiene claro no tendrá ningún problema o malos entendidos, estos tipos de medición deben ser tomadas constantemente para poder dar conformidad, si no se da conformidad entonces existe ausentismo de calidad.

Imai (1998) refiere que calidad son los procesos que se busca de relacionar con los productos o servicios. Debe de pasar por todas las fases de la misma empresa, es decir, por su desarrollo, producción, y mantenimiento de los servicios.

Drucker (1990) argumenta que calidad es lo que adquiere el usuario sobre el producto y por lo que está disponible a pagar por su calidad

2.7. Dimensiones de la calidad

Garvin (1984) demuestra las siguientes dimensiones que son referencia para poder analizar la planificación estratégica:

- Son los desempeños.
- Las características.

- La confiabilidad, es decir, la probabilidad de que no funcione bien.
- La habilidad de poder cumplir con lo específicos.
- Debe de ser durable.
- Debe de tener en cuenta los siguientes aspectos en el servicio, es decir rápido, cortés, competente y factible de poder corregir su problema.
- Debe de ser estético.
- Y se debe de percibir la calidad.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) también determina tres dimensiones y son:

Calidad física; son los aspectos físicos del servicio.

Calidad corporativa: son las acciones que de una u otra manera afecta la imagen de una organización.

Calidad interactiva: Viene hacer la relación entre el personal y el usuario o clientes, y entre ellos.

Eiglier y Langeard (1989) argumenta tres dimensiones comprada por el cliente:

El output.

Los aspectos de servucción.

El procedimiento en sí mismo.

2.8. Dimensiones para evaluar la evaluación

Druker (1990) argumenta estas cinco dimensiones:

Fiabilidad: es la capacidad que debe de demostrar la empresa que presta servicio para poder dar confiabilidad, seguridad y cuidado.

También se considera los elementos que permiten al usuario o cliente de poder detectar la capacidad profesional de la organización, en suma, es dar servicio correcto desde el primer instante.

Seguridad: Son las emociones que tiene el cliente que lo manifiesta frente a un problema y lo deja en las manos de una organización, porque cree que será resuelto de la mejor manera. Al dar seguridad estás dando credibilidad e integridad y honestidad. De esa manera está demostrando su preocupación por los clientes.

Capacidad de respuesta: son las actitudes que se demuestra al cliente para poder ayudarlo y para poder atenderlo de una manera rápida; es cumplir los compromisos, estar en contacto con los usuarios.

Empatía: significa tener disposición como empresa para poder ofrecer a los usuarios atención personalizada. Es importante dar seguridad, conocer bien sus requerimientos.

Intangibilidad: Se refiere a ser intangible, se debe de producir un servicio total.

Interacción humana: Debe de existir contacto entre la organización y el usuario. Es decir, es una relación del cliente que participa en la elaboración del servicio.

2.9. Aspectos importantes a los clientes

Drummond (2001) manifiesta que las expectativas de los clientes son de forma personalizada, busca de centrarse en lo técnico y funcionales de servicio, lo cual se debe de considerar los siguientes:

La parte técnica que concierne a la producción, a la entrega de servicio. La parte funcional compromete a la conducta de los directivos y de todos los que trabajan en la organización.

Podemos confirmar que los aspectos funcionales de un servicio son de suma importancia.

Así mismo son importantes las actitudes de los que trabajan porque puede causar un efecto crítico en la percepción de la calidad. Existen algunas conductas que pueden afectar la percepción de calidad y son:

Fiabilidad; significa los trabajadores deben de atenerse a las normas, deben de cumplir las promesas y lograr que las cosas salgan bien.

Sensibilidad: Los trabajadores deben de responder con prontitud, donde pueda disfrutar dando servicio y poder agradar.

Competencia: Los trabajadores deben de adquirir conocimientos y tener experiencia para poder dar ese servicio tal como el cliente lo desea.

Acceso: El trabajador debe de ser comunicativo para poder estar en contacto con quien desea dialogar.

Cortesía: Todos los trabajadores deben de demostrar respeto, consideración al cliente, deben de ser pulcro.

Comunicación: Los trabajadores deben de saber informar y guiar a los clientes con un lenguaje claro, formal, y educado, sobre todos saber escuchar con atención para poder responder con sabiduría a la pregunta

Credibilidad: Demostrar a los usuarios de ser creíble, que confíen en los trabajadores y que se demuestre atención adecuada.

Seguridad: Deben de sentirse seguro desde la parte física y psicológica.

Comprensión: Deben de saber comprender las necesidades y preocupaciones del cliente, para poder atenderlo de manera individual.

2.10. Dimensiones de la variable

Dimensión 1. Cultura afectiva y comunicativa

Se lo denomina cuando el personal o los operadores de una empresa o institución informa de una manera asertiva y busca orientar a los usuarios con lenguaje claro y educado, así mismo debe de escuchar con mucha atención al usuario cuando pregunta y dar una respuesta asertiva (Porter, 2006).

Dimensión 2. Desempeño laboral

Son las actitudes de comportamiento del trabajador que debe de demostrar compromiso, responsabilidad, identidad, y vocación de servicio en su labor. Desempeñarse de una manera efectiva (Porter, 2006).

Dimensión 3. Recursos de competencias digitales

Son las herramientas computacionales e informáticas que busca procesar, almacenar, desarrollar y compartir toda información multimedia (Adell, 2005).

Dimensión 4. Infraestructura y equipamiento

Son los mobiliarios, las aulas, bibliotecas y otros que deben de estar bien equipados, contar con los recursos didácticos, para poder obtener una buena calidad educativa o de servicio a los usuarios (Porter, 2006).

1.4. Formulación del problema

General

¿Qué relación existe entre la gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL Huánuco-2018?

Específicos

¿Qué relación existe entre el Procesamiento de la información y calidad de servicio en la UGEL Huánuco-2018?

¿Qué relación existe entre Estrategias colaborativas y calidad de servicio en la UGEL, Huánuco-2018?

¿Qué relación existe entre la Comunicación interpersonal y calidad de servicio en la UGEL Huánuco-2018?

¿Qué relación existe entre el Sistema operativo y periféricos y calidad de servicio en la UGEL Huánuco-2018?

1.5. Justificación del estudio

Este estudio de investigación se justifica:

Por ser conveniente:

Este trabajo es necesario porque ayudará a la UGEL de Huánuco a mejorar la calidad de servicio, como dar una buena información a los usuarios, y tomen conciencia de cómo ellos gestionan la competencia digital. De la misma manera las encuestas nos dieron unos resultados concretos, que se debe de mejorar las competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL de Huánuco.

Por lo teórico:

Aporta con bases teóricas sobre las dos variables, dando autores y conceptos, con base teórica, para poder ampliar los conocimientos, y así ayudar a otras investigaciones

Por lo práctico:

Porque nos ayudó a resolver un problema concreto de las dos variables, que de una u otra manera afecta a la UGEL Huánuco y a los usuarios, que son los docentes, esta respuesta se dio mediante las encuestas donde se midió para obtener resultado que en ambas variables no existe relación.

Utilidad metodológica

Se utilizó métodos para poder diseñar los instrumentos de recolección de datos, donde nos ayudó a recoger los datos según la realidad de la UGEL de Huánuco. Donde así se dio una respuesta concreta hacia un problema existente.

1.6. Hipótesis

General

Existe una relación significativa entre la gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL Huánuco-2018.

Nula

No existe una relación significativa entre la gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL Huánuco-2018.

Específicos

Existe una relación significativa entre el Procesamiento de la información y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco-2018

Existe una relación significativa entre la Estrategias colaborativas y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco-2018

Existe una relación significativa entre la Comunicación interpersonal y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco-2018

Existe una relación significativa entre el Sistema operativo y periféricos y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco-2018

1.7. Objetivos

General

Determinar la relación entre gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL, Huánuco-2018

Específicos:

Demostrar la relación entre el Procesamiento de la información y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco-2018

Identificar la relación entre la Estrategias colaborativas y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco-2018

Demostrar la relación entre la Comunicación interpersonal y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco-2018

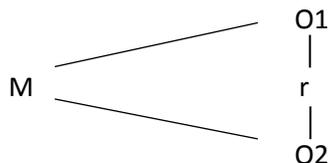
Identificar la relación entre el Sistema operativo y periféricos y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco-2018

II. METODO

2.1 Diseño de investigación

Es correlacional-transversal. Donde se examina la relación existente entre dos variables en el mismo sujeto de estudio. Hernández, Fernández y Baptista (2010) señala: “La investigación correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación, que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 81). Hernández, Fernández y Baptista (2010) nos manifiesta: “La investigación es transversal porque recopila datos en un momento único” (p. 151).

Esquema:



Dónde:

M = Muestra.

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = Prueba de las variables de estudio

2.2 Identificación de Variables:

Variable 1:

Gestión de competencias digitales

Variable 2:

Calidad educativa

Cuadro N°01: Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala Medición
V.1 Gestión de competencias digitales	Se lo llama cuando una persona posee la capacidad de saber utilizar las tecnologías digitales. Son herramientas de comunicación o para dar solución al problema de información a fin de funcionar en una sociedad de la información. Es la capacidad de utilizar la tecnología para investigar, organizar, evaluar y comunicación (Citó en gallardo, Marqués y Gisbert, 2011).	Se lo denomina a los puntajes que se obtendrán en el cuestionario sobre las competencias digitales que se visualizara por sus dimensiones, donde los docentes serán los encuestadores.	D1. Procesamiento de la información	Procesador de textos Presentación y edición de imágenes Manejo de base de datos	Ordinal
			D2. Estrategias colaborativas	Conocimiento y uso de entornos virtuales	
			D3. Comunicación interpersonal	Uso de correos y redes sociales	
			D4. Sistema operativo y periféricos	Conocimiento y uso de periféricos básicos	
V.2 Calidad educativa	Llamamos a la prestación de servicios que se da al usuario para su satisfacción propia, es decir, cuando se cumple sus expectativas, cuando se lo busca de impresionar, instruir, dar apoyo fiable y pedir al usuario su opinión y ser tratado de una manera correcta (Drummond, 2001).	Se va a encuestar el trato y la comunicación, el desempeño laboral de los trabajadores, los recursos digitales que manejan en las áreas de servicios e infraestructura del ambiente de la UGEL con la sola finalidad de dar un servicio eficiente, eficaz y que responda a las expectativas y necesidades de los docentes de la UGEL de Huánuco	D1. Cultura afectiva y comunicativa	Trato cordial Comunicación abierta	
			D2. Desempeño laboral	Formas de atención Ética profesional	
			D3. recursos de competencias digitales	Uso de recursos digitales Uso de videos motivacionales	
			D4. Infraestructura y equipamiento	Mobiliarios adecuados Disponibilidad de atención	

2.3. Población y Muestra

Población.

La Población censal objeto de estudio, está constituido por 36 trabajadores de la UGEL de Huánuco. Tal como se demuestra en el cuadro:

Cuadro N° 02:
RELACION DE LA POBLACIÓN DE TRABAJADORES DE LA UGEL DE HUÁNUCO 2018

DENOMINACION	SEXO		N° de Trabajadores
	M	F	
Trabajadores	11	25	36
Total			36

Fuente: PAT UGEL HCO 2018

2.4 Técnicas e instrumentos de Recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica que se utilizo fue la encuesta

Instrumento.

El instrumento que se uso fue los cuestionarios

Validación

Fueron validados por tres juicios en investigación de la Universidad César Vallejo.

Confiabilidad. El grado de confiabilidad de cada instrumento (cuestionarios) se determinó a través del Coeficiente Alfa de Cronbach.

Prueba de confiabilidad del Cuestionario de Gestión de competencias digitales

Resumen de procesamiento de casos			
	N	%	
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

DIMENCIÓN /VARIABLE	ALFA	INTEM
Procesamiento de la Información	,861	7
Estrategias colaborativas	,832	6
Comunicación interpersonal	,808	6
Operativos y periféricos	,701	6
COMPETENCIAS DIGITALES	,902	25

El Cuestionario de gestión de competencias digitales cuenta con un valor de confiabilidad de 0,902 que representa un valor muy alto por lo tanto el instrumento goza de una elevada confiabilidad y puede ser aplicado tal y como esta.

Prueba de confiabilidad del Cuestionario de calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos			
	N	%	
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad		
DIMENSIÓN /VARIABLE	ALFA	INTEM
Cultura afectiva y comunicativa	,950	5
Desempeño laboral	,935	5
Recurso de competencias digitales	,843	5
Infraestructura y equipamiento	,869	5
CALIDAD DE SERVICIO	,961	20

El Cuestionario de calidad de servicio cuenta con un valor de confiabilidad de 0,961 que representa un valor muy alto por lo tanto el instrumento goza de una elevada confiabilidad y puede ser aplicado tal y como esta.

2.5 Método y Análisis de datos:

Para el análisis de los datos obtenidos se empleó estadísticos como:

- ✓ Distribución de frecuencia tablas
- ✓ Media aritmética
- ✓ F. r Pearson

2.6. Aspectos éticos

“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

Huánuco, 23 de Mayo del 2018

OFICIO N° 001- 2018-AJRU MAESTRIA UCV/HUÁNUCO.

SEÑOR: Dr. EUGENIO MARLON EVARISTO BORJA

JEFE DEL AREA DE GESTION PEDAGOGICA DE LA UGEL HUÁNUCO

ASUNTO: Requiere permiso para poder aplicar el instrumento de evaluación de la tesis
“Gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL, Huánuco-2018”

REFERENCIA: Plan curricular escuela posgrado universidad “Cesar Vallejo” Huánuco.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para hacerle llegar mi cordial y afectuoso saludo y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que como parte de nuestra formación académica en la escuela de posgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” requerimos de la presentación del trabajo de investigación, los cuales deben de contar con la matriz de consistencia, operacionalidad y los instrumentos adecuados (en este caso encuesta) debidamente validados. En ese sentido recorro a su digna persona para solicitarle permiso para aplicar el instrumento adecuado (encuesta) de la tesis titulada **“Gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL, Huánuco-2018”**, con la finalidad de contar con instrumento pertinentes, para un adecuado proceso de investigación, acorde con las exigencias académicas de nuestra casa de estudios.

Sin otro en particular es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.-



Bach. Haydee Angélica Gonzales Veramendi



III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

Tabla N° 1

Nivel de procesamiento de la información en la UGEL Huánuco 2018.

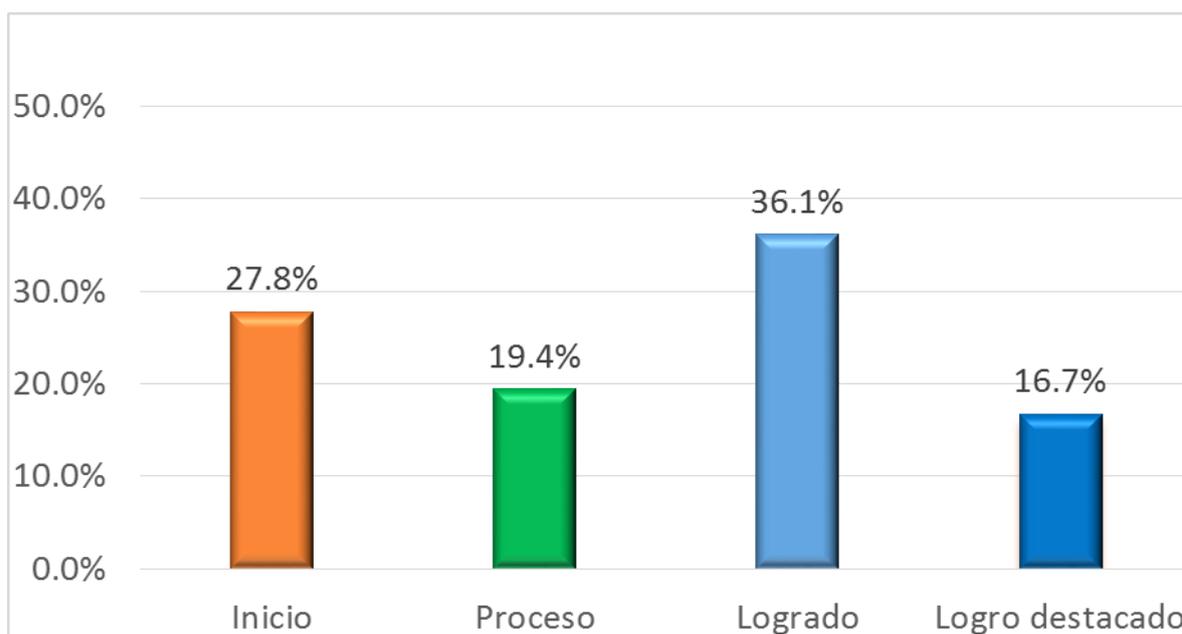
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inicio (12-17)	10	27.8%
Proceso (18 -23)	6	19.4%
Logrado (24 - 29)	13	36.1%
Logro destacado (30 - 35)	6	16.7%
Total	36	100.0%

Fuente : Instrumento de Gestión de competencia digitales.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 1

Nivel de procesamiento de la información en la UGEL Huánuco 2018.



Fuente: Tabla N° 1.

Elaboración: El investigador.

Interpretación: En la tabla y gráfico N° 1 obtenidos de la encuesta a 36 trabajadores de la UGEL Huánuco 2018, respecto a la dimensión procesamiento de la información, observamos que el 27.8% de trabajadores encuestados se

encuentra en inicio, el 19.4% de trabajadores considera que se encuentra en proceso de alcanzar el logro esperado, el 36.1% de trabajadores estima que alcanzó el logro esperado y por último el 16.7% de trabajadores de la UGEL Huánuco alcanzó el nivel logro destacado.

Tabla N° 2

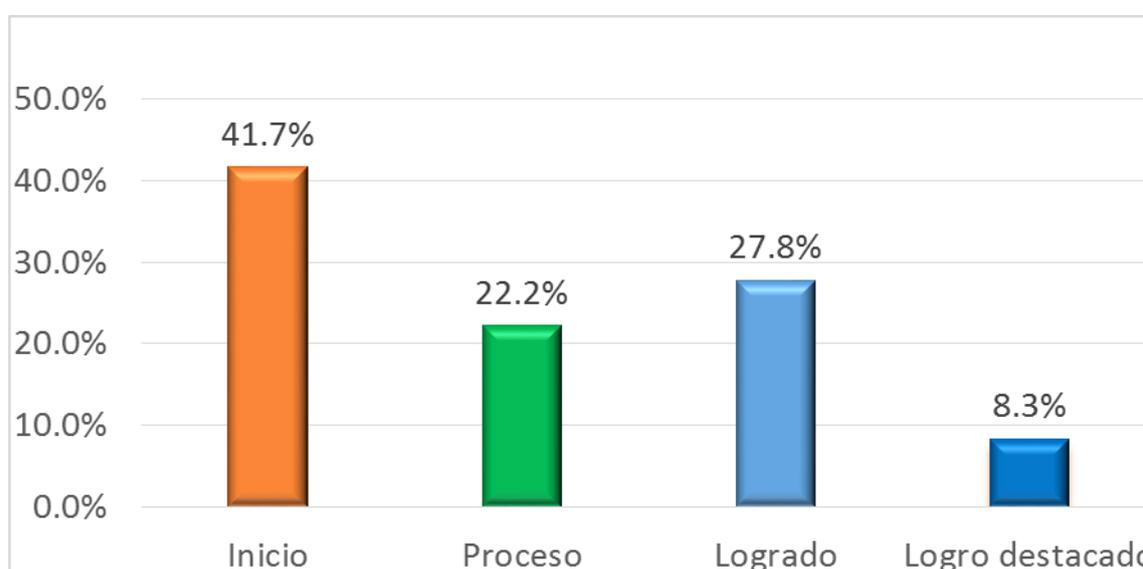
Nivel de estrategias colaborativas en la UGEL Huánuco 2018.

Niveles	Frecuencia	Pocentaje
Inicio (8-12)	15	41.7%
Proceso (14 -19)	8	22.2%
Logrado (20 - 25)	10	27.8%
Logro destacado (26 - 30)	3	8.3%
Total	36	100.0%

Fuente : Instrumento de Gestión de competencia digitales.
Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 2

Nivel de estrategias colaborativas en la UGEL Huánuco 2018.



Fuente: Tabla N° 2.

Elaboración: El investigador.

Interpretación: En la tabla y gráfico N° 2 obtenidos de la encuesta a 36 trabajadores de la UGEL Huánuco 2018, respecto al Nivel de estrategias colaborativas, observamos que el 41,7% de trabajadores encuestados se encuentra en inicio, el 22.2% de trabajadores considera que se encuentra en

proceso de alcanzar el logro esperado, el 27.8% de trabajadores estima que alcanzó el logro esperado y por último el 8.3% de trabajadores de la UGEL Huánuco alcanzó el nivel logro destacado.

Tabla N° 3

Nivel de comunicación interpersonal en la UGEL Huánuco 2018.

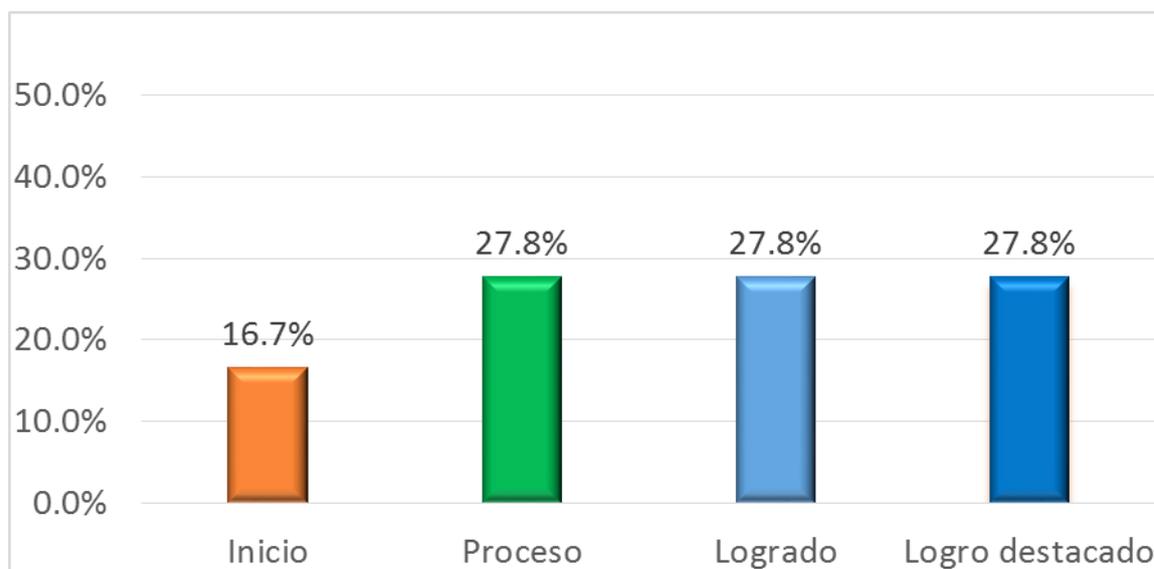
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inicio (13-16)	6	16.7%
Proceso (17 - 20)	10	27.8%
Logrado (21 - 24)	10	27.8%
Logro destacado (25 -30)	10	27.8%
Total	36	100.0%

Fuente: Instrumento de Gestión de competencia digitales.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 3

Nivel de comunicación interpersonal en la UGEL Huánuco 2018.



Fuente: Tabla N° 3.

Elaboración: El investigador.

Interpretación: En la tabla y gráfico N° 3 obtenidos de la encuesta a 36 trabajadores de la UGEL Huánuco 2018, respecto al Nivel de comunicación interpersonal, observamos que, el 16,7% de los trabajadores encuestados se encuentra en inicio, el 27.8% de trabajadores considera que se encuentra en proceso de alcanzar el logro esperado, el 27.8% de trabajadores estima que

alcanzó el logro esperado y por último el 27.8% de trabajadores de la UGEL Huánuco alcanzó el nivel logro destacado.

Tabla N° 4

Nivel de sistema operativo y periféricos en la UGEL Huánuco 2018.

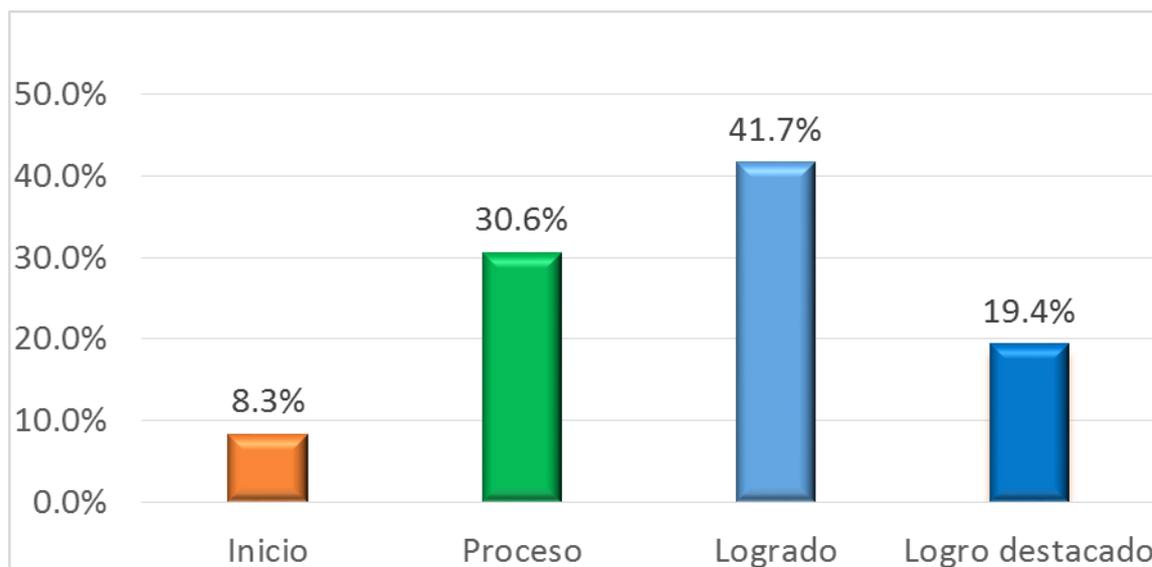
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inicio (14-17)	3	8.3%
Proceso (18- 21)	11	30.6%
Logrado (22 -25)	24	41.7%
Logro destacado (26 -30)	7	19.4%
Total	36	100.0%

Fuente: Instrumento de Gestión de competencia digitales.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 4

Nivel de sistema operativo y periféricos en la UGEL Huánuco 2018.



Fuente: Tabla N° 4.

Elaboración: El investigador.

Interpretación: En la tabla y gráfico N° 4 obtenidos de la encuesta a 36 trabajadores de la UGEL Huánuco 2018, respecto al Nivel de sistema operativo y periféricos, observamos que, el 8.3% de los trabajadores encuestados se encuentra en inicio, el 30.6% de trabajadores considera que se encuentra en proceso de alcanzar el logro esperado, el 41.7% de trabajadores estima que

alcanzó el logro esperado y por último el 19.4% de trabajadores de la UGEL Huánuco alcanzó el nivel logro destacado.

Tabla N° 5

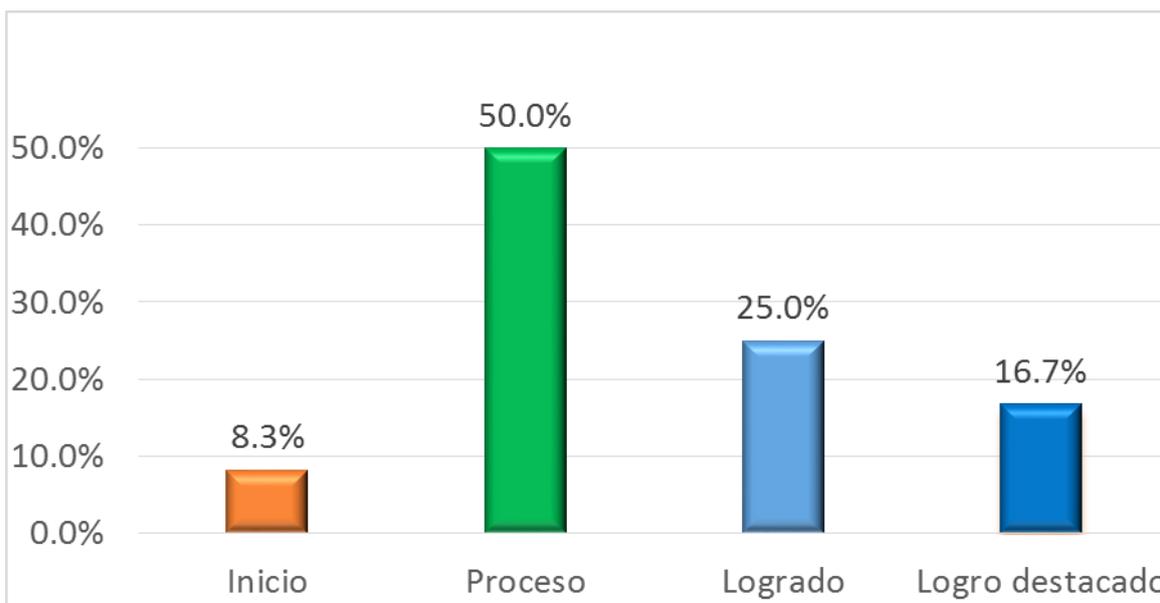
Nivel de gestión de competencias digitales en la UGEL Huánuco 2018.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inicio (52 - 68)	3	8.3%
Proceso (69 - 85)	18	50.0%
Logrado (86 -102)	9	25.0%
Logro destacado (103 -120)	6	16.7%
Total	36	100.0%

Fuente: Instrumento de Gestión de competencia digitales.
Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 5

Nivel de gestión de competencias digitales en la UGEL Huánuco 2018.



Fuente: Tabla N° 5.
Elaboración: El investigador.

Interpretación: En la tabla y gráfico N° 5 obtenidos de la encuesta a 36 trabajadores de la UGEL Huánuco 2018, respecto al nivel de gestión de competencias digitales, observamos que, el 8.3% de los trabajadores encuestados se encuentra en inicio, el 50.0% de trabajadores considera que se encuentra en proceso de alcanzar el logro esperado, el 25.0% de trabajadores

estima que alcanzó el logro esperado y por último tan solo el 16.7% de trabajadores de la UGEL Huánuco alcanzó el nivel logro destacado.

Tabla N° 6

Nivel de cultura afectiva y comunicativa en la UGEL Huánuco, 2018.

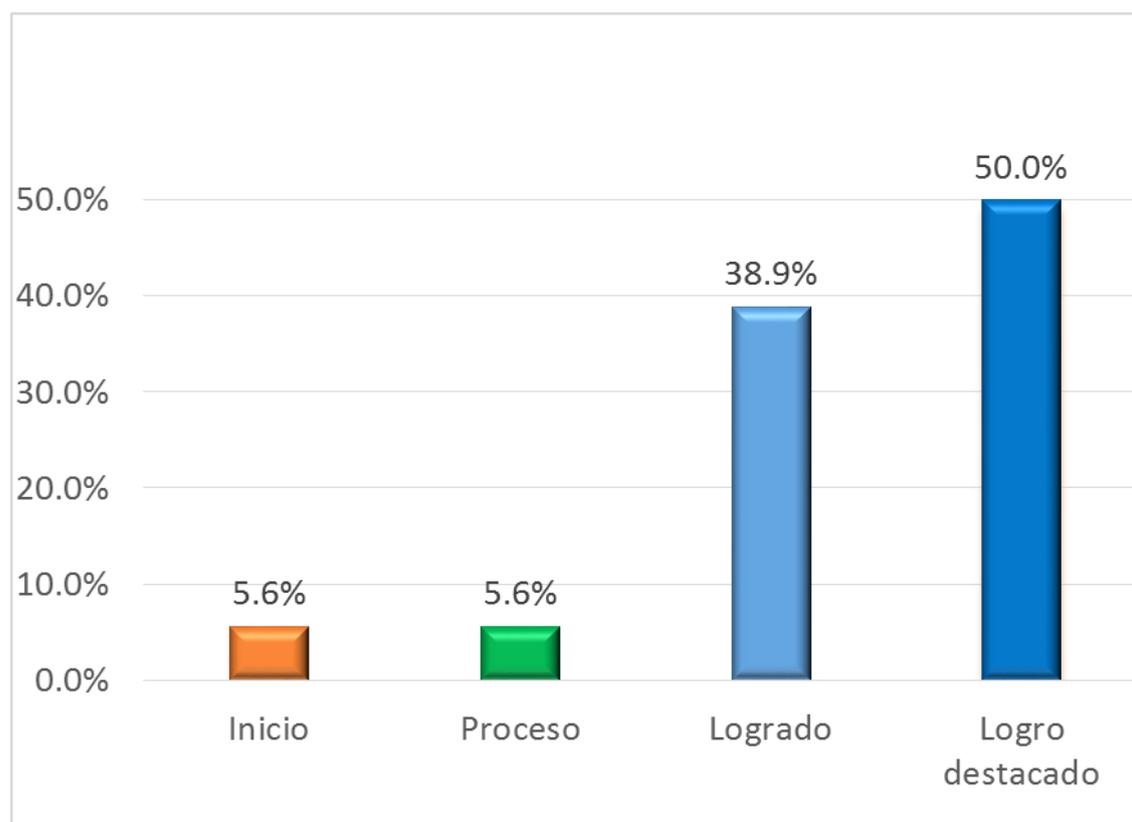
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente (5 -10)	2	5.6%
Adecuado (11 -15)	2	5.6%
Bueno (16 – 20)	14	38.9%
Excelente (21 – 25)	18	50.0%
Total	36	100.0%

Fuente: Instrumento de calidad de servicio.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 6

Nivel de cultura afectiva y comunicativa en la UGEL Huánuco, 2018.



Fuente: Tabla N° 6.

Elaboración: El investigador.

Interpretación: En la tabla y gráfico N° 6 obtenidos de la encuesta a 36 trabajadores de la UGEL Huánuco 2018, respecto al nivel de cultura afectiva y

comunitaria, observamos que el 5.6% de los trabajadores encuestados se encuentra en el nivel deficiente, otro 5.6% de trabajadores considera que se cuenta con un nivel adecuado, el 39.8.9% de trabajadores estima que alcanzó el nivel bueno y por último un importante el 50.0 % de trabajadores de la UGEL Huánuco alcanzó el nivel excelente.

Tabla N° 7

Nivel de desempeño laboral en la UGEL Huánuco, 2018.

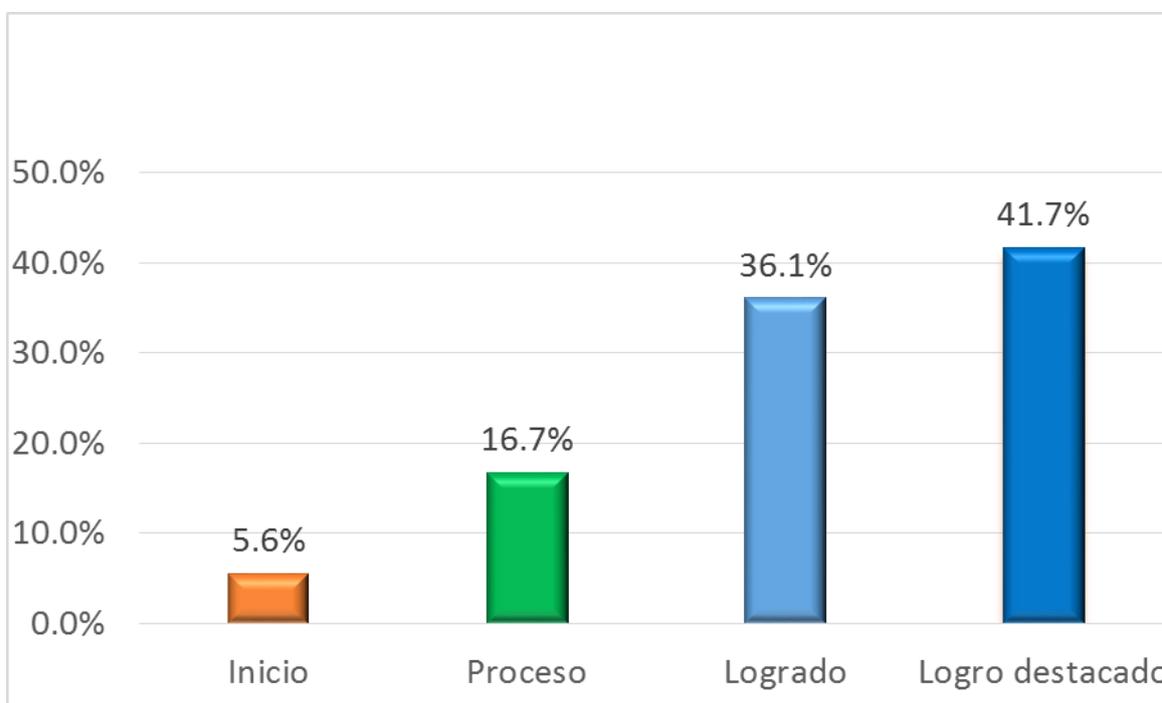
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente (5 - 10)	2	5.6%
Adecuado (11 - 15)	6	16.7%
Bueno (16 -20)	13	36.1%
Excelente (21 - 25)	15	41.7%
Total	36	100.0%

Fuente: Instrumento de calidad de servicio.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 7

Nivel de desempeño laboral en la UGEL Huánuco, 2018.



Fuente: Tabla N° 7.

Elaboración: El investigador.

Interpretación: En la tabla y gráfico N° 7 obtenidos de la encuesta a 36 trabajadores de la UGEL Huánuco 2018, respecto al nivel de desempeño laboral, observamos que el 16.7% de los trabajadores encuestados se encuentra en el nivel deficiente, el 5.6% de trabajadores considera que se encuentra en un nivel adecuado, el 36.1% de trabajadores estima que alcanzó el nivel bueno y por último un importante 41.7% de trabajadores de la UGEL Huánuco alcanzó el nivel excelente.

Tabla N° 8

Nivel de recursos de competencias digitales en la UGEL Huánuco, 2018.

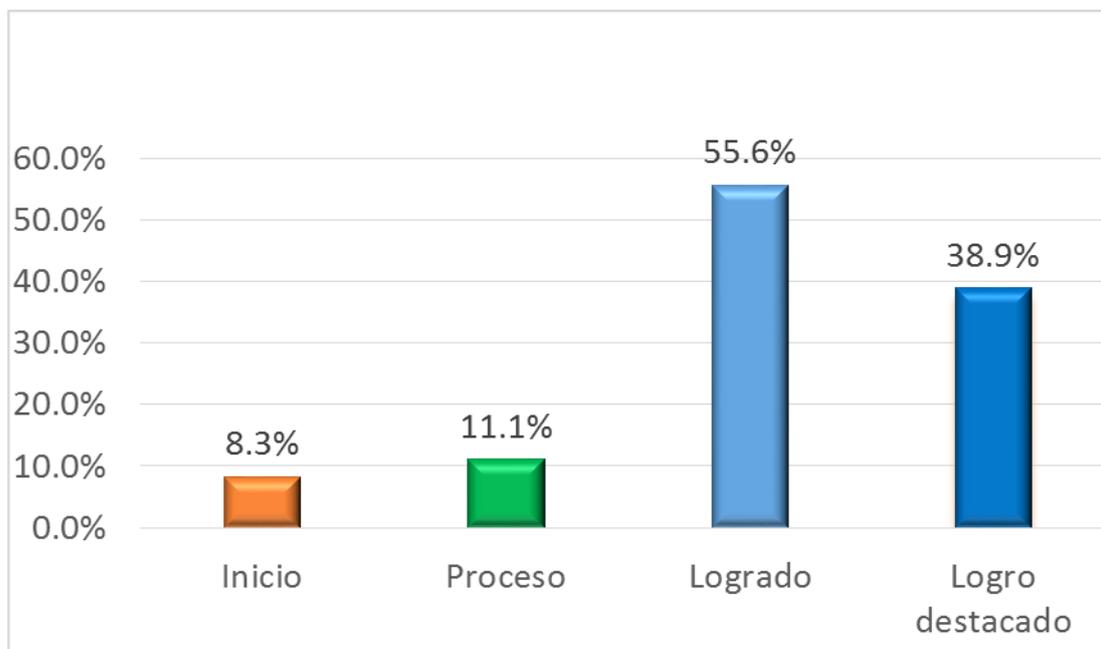
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente (5 - 10)	3	8.3%
Adecuado (11 - 15)	4	11.1%
Bueno (16 -20)	20	55.6%
Excelente (21 - 25)	9	25,0%
Total	36	100.0%

Fuente Instrumento de calidad de servicio.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 8

Nivel de recursos de competencias digitales en la UGEL Huánuco, 2018.



Fuente: Tabla N° 8.

Elaboración: El investigador.

Interpretación: En la tabla y gráfico N° 8 obtenidos de la encuesta a 36 trabajadores de la UGEL Huánuco 2018, respecto al nivel de recursos de competencias digitales, observamos que el 8.3% de los trabajadores encuestados se encuentra en el nivel deficiente, el 11.1% de trabajadores considera que se encuentra en un nivel adecuado, el 55.6% de trabajadores estima que alcanzó el nivel bueno y por último un importante 38.9% de trabajadores de la UGEL Huánuco alcanzó el nivel excelente.

Tabla N° 9

Nivel de infraestructura y equipamiento en la UGEL Huánuco, 2018.

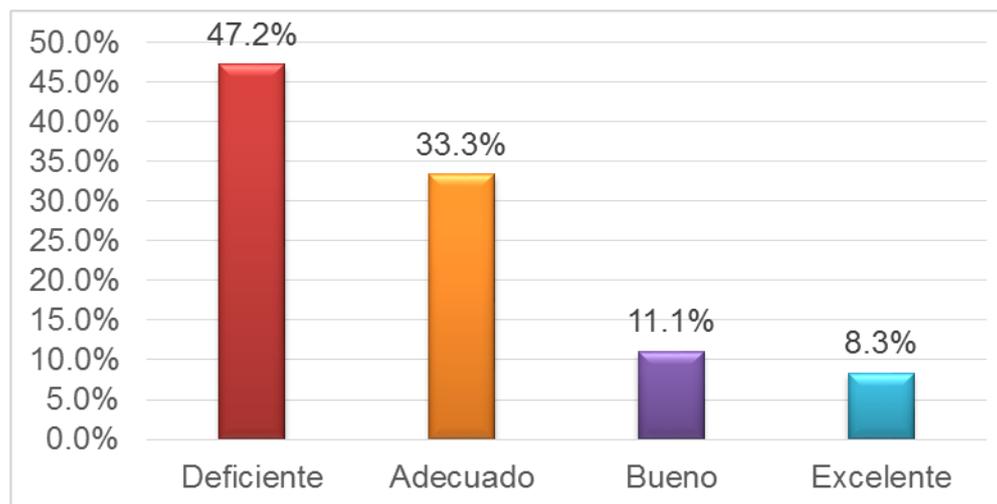
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente (5 - 10)	17	47.2%
Adecuado (5 - 10)	12	33.3%
Bueno (16 -20)	4	11.1%
Excelente (21 - 25)	3	8.3%
Total	36	100.0%

Fuente: Instrumento de calidad de servicio.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 9

Nivel de infraestructura y equipamiento en la UGEL Huánuco, 2018.



Fuente: Tabla N° 9.

Elaboración: El investigador.

Interpretación: En la tabla y gráfico N° 9 obtenidos de la encuesta a 36 trabajadores de la UGEL Huánuco 2018, respecto al nivel de **de** infraestructura y

equipamiento, observamos que el 47.2% de los trabajadores encuestados se encuentra en el nivel deficiente, el 33.3% de trabajadores considera que se encuentra en un nivel adecuado, el 11.1% de trabajadores estima que alcanzó el nivel bueno y por último un importante 8.3% de trabajadores de la UGEL Huánuco alcanzó el nivel excelente.

Tabla N° 10

Nivel de calidad de servicio en la UGEL Huánuco, 2018.

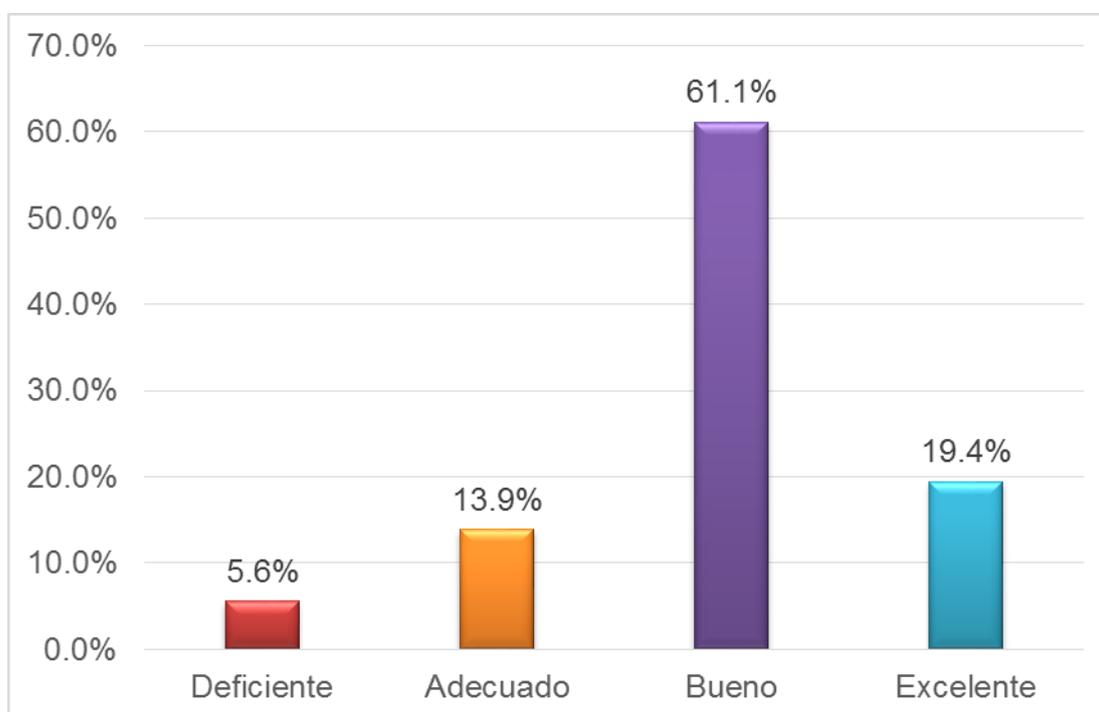
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente (20 - 40)	2	5.6%
Adecuado (41 - 60)	5	13.9%
Bueno (61 -80)	22	61.1%
Excelente (81 - 100)	7	19.4%
Total	36	100.0%

Fuente: Instrumento de calidad de servicio.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 10

Nivel de calidad de servicio en la UGEL Huánuco, 2018.



Fuente: Tabla N° 10.

Elaboración: El investigador.

Interpretación: En la tabla y gráfico N° 10 obtenidos de la encuesta a 36 trabajadores de la UGEL Huánuco 2018, respecto al nivel de calidad de servicio, observamos que el 5.6% de los trabajadores encuestados se encuentra en el nivel deficiente, el 13.9% de trabajadores considera que se encuentra en un nivel adecuado, el 61.1% de trabajadores estima que alcanzó el nivel bueno y por último el 19.4% de trabajadores de la UGEL Huánuco alcanzó el nivel excelente.

3.2. Comprobación o contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe una relación significativa entre la gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018.

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018.

Tabla N° 11

Prueba de correlación entre gestión de competencias digitales y calidad de servicio.

			Gestión de competencia digitales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión de competencias digitales	Coeficiente de correlación	1,000	,244
		Sig. (bilateral)	.	,151
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,244	1,000
		Sig. (bilateral)	,151	.
		N	36	36

Fuente: Cuestionarios.

Elaboración: El investigador.

Interpretación: La prueba de correlación de hipótesis Rho de Spearman $r = 0,244$ muestra una correlación positiva baja con un p – valor igual a 0,151 que es mayor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$), por lo tanto se acepta la hipótesis nula, y se concluye que no existe una relación significativa entre la gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018”.

Hipótesis específica 1

HE₁. Existe una relación significativa entre el Procesamiento de la información y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018.

Ho₁. No existe una relación significativa entre el Procesamiento de la información y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018.

Tabla N° 12

Prueba de correlación entre Procesamiento de la información y la calidad de servicio.

		Procesamiento de la información	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Procesamiento de la información	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,276
		N	36
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,276
		Sig. (bilateral)	,103
		N	36

Fuente: Cuestionarios.

Elaboración: El investigador.

Interpretación: La prueba de correlación de hipótesis Rho de Spearman $r = 276$ muestra una correlación positiva baja con un p – valor igual a 0,103 que es mayor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$), por lo tanto se acepta la hipótesis nula, y se concluye que “No existe una relación significativa entre el Procesamiento de la información y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018”.

Hipótesis específica 2

HE₂. Existe una relación significativa entre la Estrategias colaborativas y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018.

Ho₂. No existe una relación significativa entre la Estrategias colaborativas y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018.

Tabla N° 13

Prueba de correlación entre Estrategias colaborativas y la calidad de servicio

			Estrategias colaborativas	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Estrategias colaborativas	Coeficiente de correlación	1,000	,243
		Sig. (bilateral)	.	,154
		N	36	36
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,243	1,000
		Sig. (bilateral)	,154	.
		N	36	36

Fuente: Cuestionarios.

Elaboración: El investigador.

Interpretación: La prueba de correlación de hipótesis Rho de Spearman $r = 243$ muestra una correlación positiva baja con un p – valor igual a 0,154 que es mayor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, y se concluye que “No existe una relación significativa entre la Estrategias colaborativas y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018”.

Hipótesis específica 3

HE₃. Existe una relación significativa entre la Comunicación interpersonal y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018.

Ho₃. No existe una relación significativa entre la Comunicación interpersonal y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018.

Tabla N° 14

Prueba de correlación entre Comunicación interpersonal y la calidad de servicio

			Comunicación interpersonal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Comunicación interpersonal	Coeficiente de correlación	1,000	,279
		Sig. (bilateral)	.	,100
		N	36	36
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,279	1,000
		Sig. (bilateral)	,100	.
		N	36	36

Fuente: Cuestionarios.

Elaboración: El investigador.

Interpretación: La prueba de correlación de hipótesis Rho de Spearman $r = 276$ muestra una correlación positiva baja con un p – valor igual a 0,100 que es mayor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, y se concluye que “No existe una relación significativa entre la Comunicación interpersonal y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018”.

Hipótesis específica 4

HE₄. Existe una relación significativa entre el Sistema operativo y periféricos y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018.

Ho₃. No existe una relación significativa entre el Sistema operativo y periféricos y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018.

Tabla N° 15

Prueba de correlación entre Sistema operativo y periféricos y la calidad de servicio

			Sistema operativo y periféricos	Calidad educativa
Rho de Spearman	Sistema operativo y periféricos	Coeficiente de correlación	1,000	-,037
		Sig. (bilateral)	.	,831
		N	36	36
	Calidad educativa	Coeficiente de correlación	-,037	1,000
		Sig. (bilateral)	,831	.
		N	36	36

Fuente: Cuestionarios.

Elaboración: El investigador.

Interpretación: La prueba de correlación de hipótesis Rho de Spearman $r = -0,037$ muestra una correlación negativa baja con un p – valor igual a 0,831 que es mayor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, y se concluye que “No existe una relación significativa entre el Sistema operativo y periféricos y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018”.

IV. DISCUSION

Actualmente se viene utilizando el término competencias de manera particular en la educación, hasta tal punto que se ha insertado en el currículo educativo de diferentes países. Cuando se habla de competencia existe diferentes conceptos, pero en la actualidad es bien discutido sobre todo en educación. Según Zabala y Arnau (2009) refiere que la competencia ayuda a la persona a identificar aquello que necesita poner en práctica frente a los problemas que debe de enfrentar a lo largo de su vida. Es allí donde el individuo debe de intervenir de una manera eficaz en las diferentes situaciones de la vida. En las instituciones o en la UGEL deben de existir buena atención a los usuarios demostrando la capacidad de atención mediante las competencias digitales para demostrar una buena calidad de servicio. Se busca la relación entre las dos variables.

Se obtuvo como resultado según la prueba de correlación de hipótesis Rho de Spearman $r = 0,244$ muestra una correlación positiva baja con un p – valor igual a $0,151$ que es mayor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, y se concluye que no existe una relación significativa entre la gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018”.

Estos resultados se ven contrastado por Reyes, S. (2014) en su tesis: Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango de Guatemala. El tipo de estudio es experimental, los sujetos de estudio fueron 100 personal y clientes, el instrumento fueron dos boletas de opinión, los resultados nos dicen que la asociación le falta capacitación al personal para que puedan mejorar la calidad de servicio.

Vemos que nuestro estudio se relaciona solo con la segunda variable de Reyes donde se puede observar la asociación Share debe de capacitar a sus personales para que pueda mejorar la calidad de servicio ya que no

se sienten complacido los clientes. A esto podemos analizar que la variable de calidad de servicio se encuentra 22 trabajadores en un nivel bueno, siendo muy pocos en un nivel excelente; entonces también se necesita capacitar a los trabajadores para que puedan dar un buen servicio de calidad de atención al usuario.

De la misma manera queremos analizar nuestro resultado con los fundamentos teóricos, tenemos a Gallardo, Marqués y Gisbert (2011) donde definen la competencia digital como una capacidad que se tiene para poder utilizar la TIC, las herramientas de comunicación y redes que ayudan a dar solución a los problemas de información. Con la finalidad de investigar, evaluar y comunicar información de cuestiones éticas entorno al acceso y al uso de información.

Si no existe esta capacidad en los trabajadores de la UGEL de Huánuco no podrá dar una mayor información a los docentes del distrito de Huánuco, no podrá dar solución a sus necesidades, si no saben usar no podrán investigar y comunicar a los usuarios para una mayor atención en sus requerimientos educativos.

De la misma manera se ven afirmado por Horovitz (1991) donde define la calidad de servicio como la percepción que tiene el cliente, donde va a demostrar una actitud de complacencia o de insatisfacción de parte del usuario. Desea que esta calidad sea lo mejor para sí mismo.

Podemos afirmar que si no saben gestionar la competencia digital no podrá relacionarse con la calidad de servicio, ya que es un medio que ayuda a dar mayor atención en la información educativo y administrativo no podrá relacionarse con la calidad de servicio.

Así mismo esta investigación ayudará a futuras investigaciones, como también podrá ser mejorada.

V. CONCLUSIONES

No se determinó la relación entre gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL, Huánuco 2018, así mismo p – valor igual a 0,151 que es mayor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alternativa.

No se demostró la relación entre el Procesamiento de la información y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018, así mismo p – valor igual a 0,103 que es mayor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

No se identificó la relación entre la Estrategias colaborativas y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018, así mismo p – valor igual a 0,154 que es mayor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula

No se demostró la relación entre la Comunicación interpersonal y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018, así mismo p – valor igual a 0,100 que es mayor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

No se identificó la relación entre el sistema operativo y periférico y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018, así mismo p – valor igual a 0,831 que es mayor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda al director de la UGEL de Huánuco de capacitar a sus trabajadores en las competencias digitales, mediante redes, o cursos virtuales u otros.

Se recomienda al director de la UGEL de Huánuco de realizar talleres sobre la calidad de servicio, para poder atender a los docentes y directores que son usuarios.

Se recomienda a los trabajadores de la UGEL de Huánuco de informarse, o realizar autoestudio sobre el procesamiento de la información, como procesar los textos, como editar imágenes y cómo manejar los datos para que pueda atender a los usuarios de una manera eficiente.

Se recomienda a los trabajadores de continuar por su misma decisión de estudiar sobre las herramientas virtuales, para que sean eficiente en su trabajo.

Se recomienda a los trabajadores de manifestar a los usuarios una nueva cultura afectiva y comunicativa con los usuarios, que demuestren compromisos en su desempeño laboral con responsabilidad.

VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Adell, J. (2005). *TICEMUR: Tecnologías de la información y la comunicación* (Ed.), pp. 9-14. Sevilla: Eduforma.
- Candela, S., García, C., Quesada, A., Santana, F. y Santos, J. (2007). *Fundamentos de sistemas operativos: Teoría y ejercicios resueltos*. Recuperado de https://books.google.com.mx/books?id=fRK3lbTrNy4C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Capacho, J. (2011). *Evaluación de los aprendizajes en espacios virtuales – TIC*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=44Q4hgDjilUC&lpg=PA313&dq=que%20son%20lasestrategias%20para%20el%20trabajo%20colaborativo%20con%20las%20tic&hl=es&pg=PA313#v=onepage&q=que%20son%20lasestrategias%20para%20el%20trabajo%20colaborativo%20con%20las%20tic&f=false>
- Capcha, J. (2016). *Asertividad y calidad de servicio en el Hospital I EsSalud, Tingo María-2016*. (Tesis de Magíster en gestión Pública). Universidad César Vallejo. Lima. Perú.
- 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*. (Tesis de Magíster en Ciencias de la Educación con mención en Docencia Universitaria). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú.
- Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente como lograr que regresen y sigan utilizando sus servicios*. Madrid. España: Díaz de Santos.
- Colunga, C. (1995). *La calidad en el servicio*. México: Panorama Editorial.
- Crosby, P. (1988). *La organización permanece exitosa*. México: McGraw-Hill. Interamericana S.A. de C.V
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos

- Drucker, P. (1990). *Managing the Non-Profit Organization*. Madrid: MacGraw-Hill
- Drummond, H. (2001). *La calidad Total*. Bilbao, España: Deusto.
- Eiglier, P. y Langeard, E. (1989). *Servucción. El marketing de servicios*. Madrid: McGrawHill.
- Fernández, R. (2003). *Competencias profesionales del docente en la sociedad del siglo XXI*. Organización y gestión Educativa: Revista del Fórum Europeo de Administradores de la Educación, 11 (1). Recuperado el 6 de septiembre de 2011, de <http://www.uclm.es/profesorado/ricardo/cursos/competenciaprofesional.es.pdf>
- Fisher, L. y Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado* (3ª ed.).
- Garvin, D. (1984). *What Does "Product Quality" Really Meant?* Sloan Management Review
- Gallardo, E., Marqués L. y Gisbert, M. (2011). *Propuesta de competencias TIC en el marco del programa nacional de formación y capacitación docente*. Revista Iberoamericana de Educación, 56(6). Recuperado de <http://www.rieoei.org/deloslectores/3617Gallardo.pdf>
- Gaither, T. (1983). *Creative Customer Service Management*, 13, 3.
- Gerónimo, C., Mayurí, B. y Ramos, R. (2016). *Competencias digitales y desempeño docentes en el aula de innovación pedagógica de las redes educativas 03, 05 y 15-UGEL 01*. (Tesis de Maestro en Computación e Informática Educativa). Universidad Marcelino Champagnat. Lima, Perú.
- Gómez, L. y Macedo, J. (2010). *Importancia de las TIC en la Educación Básica Regular*. Investigación Educativa vol. 14 N°25, 209-224. ISSN
- Gimeno, J. (2008). *Educación por competencias, ¿qué hay de nuevo?* Madrid: Morata.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5º ed.). Mexico: Mc Graw-Hill.

- Horovitz, J. (1990). *La calidad del servicio*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Imai, M. (1998). *Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo (Gemba)*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?* Bogotá: Editorial Norma.
- Jorge, C. (2015). *Gestión pedagógica y calidad de servicio educativo del CETPRO Corcovado UGEL 03 Lima, año 2014*. (Tesis de Magister en Administración de la Educación). Universidad César Vallejo. Lima Perú.
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México: Prentice-Hall.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Lastra, A. (2014). *El uso de las TICs XO en la práctica docente para mejorar el proceso de aprendizaje en la Institución Educativa Puente Durand, Chinchao, Huánuco, 2013*. (Tesis de Magister en Administración de la Educación). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Lovelock, C. (1990). *Services Marketing*. Series in Marketing. New Jersey: Prentice Hall.
- Lucín, R. y Salas, J. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa "Capitan Pedro Oscar Salas Bajaña"*. (Tesis de Magister en Administración de Empresa con Mención en Marketing). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Ministerio de Educación del Perú (2016). *Currículo Nacional de la Educación Básica*. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/curriculo-nacional-2016-2.pdf>
- Moreno, M. D. (2008). *Alfabetización digital: el pleno dominio del lápiz y el ratón*. *Comunicar*. Revista Científica de Comunicación y Educación, 3 (xV), 137-146.

- OCDE (2001). *Definition and Selection of Competencies (DeSeCo)*. Recuperado de http://www.oecd.org/edu/skills-beyond-school/definitionandselectionofcompetencies_deseco.htm
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50
- Perrenoud, P. (2004). *10 nuevas competencias para enseñar*. Barcelona: Graó.
- Peel, M. (1991). *La esencia de la mercadotecnia de servicio*. México: Prentice hall.
- Peel, M. (1993). *El servicio al cliente: guía para mejorar la atención y la asistencia*. España: Ediciones Deusto.
- Porter, M. (2006). *Estrategia y ventaja competitiva*. Bogotá. Colombia: Deusto.
- Rey, M. (1999). "Calidad del servicio al cliente y gestión de reclamaciones: teoría y casos". Sevilla: CEADE.
- Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango*. (Tesis de grado de Licenciada). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.
- Samame, Y. (2015). *TICs y el desempeño docente en la Institución Educativa Amarilis-2015*. (Tesis de Magister en Administración de la Educación). Universidad César Vallejo. Lima Perú.
- Tschohl, J. y Franzmeier, S. (1994). *Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente*. Madrid Díaz de Santos.
- UNESCO. (2008). *Estándares de competencia en TIC para docentes*. Londres: unesco. Recuperado el 21 de abril de 2009, de <http://www.eduteka.org/EstandaresDocentesUnesco.php>
- Zabala, A. y Arnau, L. (2009). *11 ideas clave: cómo aprender y enseñar competencias*. Barcelona: Graó.
- Zayas, P. (s.f.). *La comunicación interpersonal*. Recuperado de http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf

ANEXOS

ANEXOS N° 1: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO GESTIÓN DE COMPETENCIAS DIGITALES

ESTIMADOS DOCENTES: Te presentamos el siguiente cuestionario para que usted pueda ser parte de este trabajo de investigación, le sugerimos que lea atentamente las preguntas y marque lo correcto desde su experiencia laboral.

DIMENSIONES	ITEMS	Nunca	De vez en cuando	Algunas veces	Con frecuencia	Muy Frecuente
D₁. Procesamiento de la información	1. Empleo con facilidad el guardar, recuperar y organizar la información en la computadora y en diferentes soportes (CD y USB).					
	2. Realizo descargas de documentos de internet, en diversos formatos.					
	3. Elaboro presentaciones en PowerPoint usando plantillas para capacitar a los usuarios de la UGEL.					
	4. Selecciono con facilidad materiales digitales en línea para diversas áreas (actividades interactivas) según la necesidad de la UGEL.					
	5. Manejo las funciones básicas del procesador de textos: Word para digitar cualquier documento de la UGEL.					
	6. Manejo la opción guardar en formato PDF					
	7. Empleo hojas de cálculo en Excel para elaborar registros de datos u otros.					
D₂. Estrategias colaborativas	8. Participo con frecuencia de los foros y chats con sentido educativo proporcionado por la UGEL o por decisión propia					
	9. Utilizo la plataforma Perú Educa como medio para mi formación continua.					
	10. Uso repositorios virtuales: Google Drive, Skipe Drive, Dropbox para compartir archivos y producciones con los usuarios de la UGEL					
	11. He participado en cursos virtuales a través de diversas plataformas, entre ellas la de PerúEduca (Aula Virtual) y otros de su propio interés.					
	12. Manejo algún programa para editar videos educativos (Movie Maker, PowerPoint, otros)					
	13. Uso video Youtube para localizar videos con fines educativos para que realice las actividades a su cargo.					
ni ca c i ó n .n	14. Manejo el entorno del correo electrónico para adjuntar y descargar					

	archivos.					
	15. Realizo un uso ético de las redes sociales como medio de comunicación interpersonal					
	16. Utilizo sin dificultad, al menos uno de los navegadores: Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla					
	17. Utilizo los buscadores para localizar información específica en Internet: Google					
	18. Manejo la herramienta Blogger para crear blogs educativos					
	19. Visito y recojo información de diversos blogs con fines educativos					
D.4. Sistema operativo y periféricos	20. Identifico los periféricos básicos y su conectividad a una PC (teclado, mouse, monitor, impresora y parlantes).					
	21. Manejo la terminología básica del sistema operativo Windows (barra de tarea, menú de inicio y escritorio).					
	22. Utilizo los buscadores para localizar información específica en Internet: Google					
	23. Realizo descargas de documentos de internet, en diversos formatos					
	24. Conozco y manejo nero express y Atube cátcher, para realizar su trabajo tecnológico con mayor facilidad.					
	25. Conozco los fines de programa instaladas en su laptop o computadora					

¡Muchas gracias por su colaboración!

CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

ESTIMADOS DOCENTES: Te presentamos el siguiente cuestionario para que usted pueda ser parte de este trabajo de investigación, le sugerimos que lea atentamente las preguntas y marque lo correcto desde su experiencia laboral.

DIMENSIONES	ITEMS	Nunca	Rara veces	A veces	A menudo	Frecuente
D₁. Cultura afectiva y comunicativa	1. Los trabajadores de la UGEL Huánuco tratan con amabilidad y respeto a los usuarios					
	2. Sus tratos con los usuarios de la UGEL son con amabilidad y respeto					
	3. Los trabajadores de la UGEL comprenden y buscan de dar solución a las inquietudes de los usuarios.					
	4. Los trabajadores de la UGEL realizan una comunicación asertiva.					
	5. Los trabajadores de la UGEL saben escuchar atentamente y dan respuesta eficiente a las necesidades de los usuarios					
D₂ Desempeño laboral	6. Se siente complacido con las formas de atención que los trabajadores de la UGEL, dan a los usuarios					
	7. Cree usted que todos los trabajadores son eficientes y competitivos en el cargo que ocupa					
	8. Demuestran dominio respecto a los temas que están ocupando el área de atención los trabajadores.					
	9. Demuestran ética en su servicio de una manera honesta, transparente y leal.					
	10. Demuestran en su desempeño laboral puntualidad, responsabilidad y compromiso					
D₃ recursos de competencias digitales	11. Utilizan con mayor frecuencia los recursos digitales para dar mayor facilidad a la atención de los usuarios.					
	12. Reciben las informaciones a través de los correos electrónicos, o tiene que volver los usuarios para darles físicamente					
	13. Usan blogs educativos para intercambiar información, actualizaciones y otros con los usuarios.					
	14. Cuando realizan talleres o cursos de actualizaciones, utilizan diapositiva y son claras y entendibles.					
	15. Antes de iniciar las reuniones con los usuarios utilizan videos de You Tuve para motivar e introducir al tema a tratar.					
D₄. Infraestructura y equipamiento	16. Los ambientes de la UGEL son agradables, limpios y tiene muebles adecuados para la atención					
	17. Las áreas de servicios de la UGEL están equipadas adecuadamente					
	18. Los servicios higiénicos están a la disponibilidad y son adecuados para la atención de los usuarios.					
	19. Poseen asientos o sala de espera para la atención respectiva de los usuarios					
	20. Cuentan las áreas de atención con sillas para que usted pueda dar respuesta a la consulta de los usuarios					

¡Muchas gracias por su colaboración!

ANEXOS 2:

MATRIZ DE VALIDACION DE GESTIÓN DE COMPETENCIAS DIGITALES

Título: Gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL, Huánuco 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION													
				Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Frecuente	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VI. GESTIÓN DE COMPETENCIAS DIGITALES Se lo llama cuando una persona posee la capacidad de saber utilizar las tecnologías digitales, son herramientas de comunicación o para dar solución al problema de información a fin de funcionar en una sociedad de la información. Es la capacidad de utilizar la tecnología para investigar, organizar, evaluar y comunicarla.	D1: Procesamiento de la información	Procesador de textos	1. Empleo con facilidad el guardar, recuperar y organizar la información en la computadora y en diferentes soportes (CD y USB).						✓		✓		✓		✓		
			2. Realizo descargas de documentos de internet, en diversos formatos, para poder entregar al solicitante						✓		✓		✓		✓		
		Presentación y edición de imágenes	3. Elaboro presentaciones en PowerPoint usando plantillas para las capacitaciones, talleres.						✓		✓		✓		✓		
			4. Seleccione con facilidad materiales digitales en línea para diversas áreas (actividades interactivas) según la necesidad de los usuarios.						✓		✓		✓		✓		
		Manejo de base de datos	5. Manejo las funciones básicas del procesador de textos: Word para digitar cualquier documento que solicitan.						✓		✓		✓		✓		
			6. Manejo la opción guardar en formato PDF.						✓		✓		✓		✓		
			7. Empleo hojas de cálculo en Excel para elaborar registros de datos u otros.						✓		✓		✓		✓		

D ₂ - Estrategias colaborativas	Conocimiento y uso de entornos virtuales	8. Participo con frecuencia de los foros y chats con sentido educativo proporcionado por la UGEL.							/		/		/		/			
		9. Utilizo la plataforma Perú Educa como medio para mi información continua.							/		/		/		/			
		10. Ha participado en cursos virtuales a través de diversas plataformas, entre ellas la de PerúEduca (Aula Virtual) y otros de su propio interés.							/		/		/		/			
		11. Cree que manija usted algún programa para editar videos educativos (Movie Maker, PowerPoint, otros)							/		/		/		/			
		12. Usa usted video Youtube con fines educativos para sus talleres y capacitaciones.							/		/		/		/			
		13. Utiliza otros programas educativos o de administración para poder informarme bien.							/		/		/		/			
D ₂ - Comunicación interpersonal	Comunicación interpersonal	14. Maneja el entorno del correo electrónico para adjuntar y descargar archivos, para compartir con el usuario.							/		/		/		/			
		15. Uso con ética las redes sociales como medio de comunicación interpersonal.							/		/		/		/			
		16. Utilizo sin dificultad, al menos uno de los navegadores: Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla							/		/		/		/			
		17. Utilizo los buscadores para localizar información específica en Internet: Google							/		/		/		/			
		18. Manejo la herramienta Blogger para crear blogs educativos e invita a que otros participen.							/		/		/		/			

		19. Visito y recojo información de diversos blogs con fines educativos					✓		✓		✓		✓	
							✓				✓		✓	
D₁- Sistema operativo y periféricos	Conocimiento y uso de periféricos básicos	20. Identifico los periféricos básicos y su conectividad a una PC (teclado, mouse, monitor, impresora y parlantes).					✓		✓		✓		✓	
		21. Manejo la terminología básica del sistema operativo Windows (barra de tarea, menú de inicio y escritorio).					✓		✓		✓		✓	
		22. Utilizo los buscadores para localizar información específica en Internet: Google					✓		✓		✓		✓	
		23. Realizo descargas de documentos de internet, en diversos formatos.					✓		✓		✓		✓	
		24. Conozco y manejo nero express y Atube catcher, para realizar su trabajo tecnológico con mayor facilidad.					✓		✓		✓		✓	
		25. Conozco los fines de los programa instaladas en mi laptop o computadora					✓		✓		✓		✓	


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dra. Magaly A. Alcalá Quispe
 DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión de competencias digitales

OBJETIVO: Recoger información sobre las competencias digitales

DIRIGIDO A: Trabajadores de la UGEL Huánuco.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Alcalá Quispe Magaly

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctora

VALORACIÓN:

EXCELENTE	BUENA	REGULAR	DEFICIENTE	MALA
20-18	17-15	14-12	11-08	08-00

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
M.A. Alcalá
Dra. Magaly A. Alcalá Quispe
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

.....

MATRIZ DE VALIDACION DE CALIDAD DE SERVICIO

Título: Gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL, Huánuco 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION													
				Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Frecuente	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<p>VI. CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>En la literatura académica, la medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo. En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor.</p>	D₁ Cultura afectiva y comunicativa	Trato cordial	1. Los trabajadores de la UGEL Huánuco tratan con amabilidad y respeto a los usuarios.						<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			2. Sus tratos con los usuarios de la UGEL son con amabilidad y respeto						<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			3. Los trabajadores de la UGEL comprenden y buscan de dar solución a las inquietudes de los usuarios.						<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Comunicación abierta	4. Los trabajadores de la UGEL realizan una comunicación asertiva.						<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			5. Los trabajadores de la UGEL saben escuchar atentamente y dan respuesta eficiente a las necesidades de los usuarios.						<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	D₂ Desempeño laboral	Formas de atención	6. Se siente complacido con las formas de atención que los trabajadores de la UGEL, dan a los usuarios.						<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			7. Cree usted que todos los trabajadores son eficientes y competitivos en el cargo que ocupa.						<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

	Ética profesional	8. Demuestran dominio respecto a los temas que están ocupando el área de atención los trabajadores						/		/		/		/			
		9. Demuestran ética en su servicio de una manera honesta, transparente y leal.						/		/		/		/			
		10. Demuestran en su desempeño laboral puntualidad, responsabilidad y compromiso						/		/		/		/			
	D ₂ - recursos de competencias digitales	Uso de recursos digitales	11. Utilizan con mayor frecuencia los recursos digitales para dar mayor facilidad a la atención de los usuarios.						/		/		/		/		
			12. Reciben las informaciones a través de los correos electrónicos, o tiene que volver los usuarios para darles físicamente.						/		/		/		/		
			13. Usan blogs educativos para intercambiar información, actualizaciones y otros con los usuarios.						/		/		/		/		
		Uso de videos motivacionales	14. Cuando realizan talleres o cursos de actualizaciones, utilizan diapositiva y son claras y entendibles.						/		/		/		/		
			15. Antes de iniciar las reuniones con los usuarios utilizan videos de You Tube para motivar e introducir al tema a tratar.						/		/		/		/		
	D ₄ - Infraestructura y equipamiento	Mobiliarios adecuados	16. Los ambientes de la UGEL son agradables, limpias y tiene muebles adecuados para la atención.						/		/		/		/		
			17. Las áreas de servicios de la UGEL están equipadas adecuadamente.						/		/		/		/		
18. Los servicios higiénicos están a la disponibilidad y son								/		/		/		/			

			adecuados para la atención de los usuarios.						✓		✓		✓		✓		
		Disponibilidad de atención	19. Poseen asientos o sala de espera para la atención respectiva de los usuarios.						✓		✓		✓		✓		
			20. Cuentan las áreas de atención con sillas para que usted pueda dar respuesta a la consulta de los usuarios.						✓		✓		✓		✓		


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
M. Alcalá Q.
Dra. Magaly A. Alcalá Quispe
 DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Calidad de servicio

OBJETIVO: Demostrar los resultados de los trabajadores de la UGEL Huánuco sobre la calidad de servicio que se brinda.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la UGEL Huánuco

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Alcalá Quispe Magaly

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctora

VALORACIÓN:

EXCELENTE	BUENA	REGULAR	DEFICIENTE	MALA
20-18	17-15	14-12	11-08	08-00

UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
M. Alcalá Q.
Dra. Magaly A. Alcalá Quispe
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

MATRIZ DE VALIDACION DE GESTIÓN DE COMPETENCIAS DIGITALES

Título: Gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL, Huánuco 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION													
				Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Frecuente	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VI. GESTIÓN DE COMPETENCIAS DIGITALES Se lo llama cuando una persona posee la capacidad de saber utilizar las tecnologías digitales, son herramientas de comunicación o para dar solución al problema de información a fin de funcionar en una sociedad de la información. Es la capacidad de utilizar la tecnología para investigar, organizar, evaluar y comunicar.	D₁ Procesamiento de la información	Procesador de textos	1. Empleo con facilidad el guardar, recuperar y organizar la información en la computadora y en diferentes soportes (CD y USB).						X		X		X		X		
			2. Realizo descargas de documentos de internet, en diversos formatos, para poder entregar al solicitante						X		X		X		X		
		Presentación y edición de imágenes	3. Elaboro presentaciones en PowerPoint usando plantillas para las capacitaciones, talleres.						X		X		X		X		
			4. Seleccione con facilidad materiales digitales en línea para diversas áreas (actividades interactivas) según la necesidad de los usuarios.						X		X		X		X		
		Manejo de base de datos	5. Manejo las funciones básicas del procesador de textos: Word para digitar cualquier documento que solicitan.						X		X		X		X		
			6. Manejo la opción guardar en formato PDF.						X		X		X		X		
			7. Empleo hojas de cálculo en Excel para elaborar registros de datos u otros.						X		X		X		X		

D₂- Estrategias colaborativas	Conocimiento y uso de entornos virtuales	8. Participo con frecuencia de los foros y chats con sentido educativo proporcionado por la UGEL.						X		X		X		X		
		9. Utilizo la plataforma Perú Educa como medio para mi información continua.						X		X		X		X		
		10. Ha participado en cursos virtuales a través de diversas plataformas, entre ellas la de PerúEduca (Aula Virtual) y otros de su propio interés.						X		X		X		X		
		11. Crec que maneja usted algún programa para editar videos educativos (Movie Maker, Powe:Point, otros)						X		X		X		X		
		12. Usa usted video Youtube con fines educativos para sus talleres y capacitaciones.						X		X		X		X		
		13. Utiliza otros programas educativos o de administración para poder informarme bien.						X		X		X		X		
D₂- Comunicación interpersonal	Comunicación interpersonal	14. Maneja el entorno del correo electrónico para adjuntar y descargar archivos, para compartir con el usuario.						X		X		X		X		
		15. Uso con ética las redes sociales como medio de comunicación interpersonal.						X		X		X		X		
		16. Utilizo sin dificultad, al menos uno de los navegadores: Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla						X		X		X		X		
		17. Utilizo los buscadores para localizar información específica en Internet: Google						X		X		X		X		
		18. Manejo la herramienta Blogger para crear blogs educativos e invita a que otros participen.						X		X		X		X		

		19. Visito y recojo información de diversos blogs con fines educativos						X	X	X	X			
D₂- Sistema operativo y periféricos	Conocimiento y uso de periféricos básicos	20. Identifico los periféricos básicos y su conectividad a una PC (teclado, mouse, monitor, impresora y parlantes).						X	X	X	X			
		21. Manejo la terminología básica del sistema operativo Windows (barra de tarea, menú de inicio y escritorio).						X	X	X	X			
		22. Utilizo los buscadores para localizar información específica en Internet: Google							X	X	X	X		
		23. Realizo descargas de documentos de internet, en diversos formatos.							X	X	X	X		
		24. Conozco y manejo nero express y Atube catcher, para realizar su trabajo tecnológico con mayor facilidad.							X	X	X	X		
		25. Conozco los fines de los programa instaladas en mi laptop o computadora							X	X	X	X		


Dr. Agripino Justiniano Tucto
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión de competencias digitales

OBJETIVO: Recoger información sobre las competencias digitales

DIRIGIDO A: Trabajadores de la UGEL Huánuco.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Justiniano Tucto, Azeles*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Doctor*

VALORACIÓN:

EXCELENTE	BUENA	REGULAR	DEFICIENTE	MALA
20-18	17-15	14-12	11-08	08-00


De Azeles Justiniano Tucto
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

MATRIZ DE VALIDACION DE CALIDAD DE SERVICIO

Título: Gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL, Huánuco 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION											OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Frecuente	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS			RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
VI. CALIDAD DE SERVICIO En la literatura académica, la medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo. En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor.	D₁ Cultura afectiva y comunicativa	Trato cordial	1. Los trabajadores de la UGEL Huánuco tratan con amabilidad y respeto a los usuarios.						X		X		X		X		
			2. Sus tratos con los usuarios de la UGEL son con amabilidad y respeto						X		X		X		X		
			3. Los trabajadores de la UGEL comprenden y buscan de dar solución a las inquietudes de los usuarios.						X		X		X		X		
		Comunicación abierta	4. Los trabajadores de la UGEL realizan una comunicación asertiva.						X		X		X		X		
			5. Los trabajadores de la UGEL saben escuchar atentamente y dan respuesta eficiente a las necesidades de los usuarios.						X		X		X		X		
	D₂ Desempeño laboral	Formas de atención	6. Se siente complacido con las formas de atención que los trabajadores de la UGEL, dan a los usuarios.						X		X		X		X		
			7. Cree usted que todos los trabajadores son eficientes y competitivos en el cargo que ocupa.						X		X		X		X		

	Ética profesional	8. Demuestran dominio respecto a los temas que están ocupando el área de atención los trabajadores							X		X		X		X			
		9. Demuestran ética en su servicio de una manera honesta, transparente y leal.							X		X		X		X			
		10. Demuestran en su desempeño laboral puntualidad, responsabilidad y compromiso							X		X		X		X			
	D ₂ - recursos de competencias digitales	Uso de recursos digitales	11. Utilizan con mayor frecuencia los recursos digitales para dar mayor facilidad a la atención de los usuarios.							X		X		X		X		
			12. Reciben las informaciones a través de los correos electrónicos, o tiene que volver los usuarios para darles físicamente.							X		X		X		X		
			13. Usan blogs educativos para intercambiar información, actualizaciones y otros con los usuarios.							X		X		X		X		
		Uso de videos motivacionales	14. Cuando realizan talleres o cursos de actualizaciones, utilizan diapositiva y son claras y entendibles.							X		X		X		X		
			15. Antes de iniciar las reuniones con los usuarios utilizan videos de You Tube para motivar e introducir al tema a tratar.							X		X		X		X		
	D ₃ - Infraestructura y equipamiento	Mobiliarios adecuados	16. Los ambientes de la UGEL son agradables, limpias y tiene muebles adecuados para la atención.							X		X		X		X		
			17. Las áreas de servicios de la UGEL están equipadas adecuadamente.							X		X		X		X		
18. Los servicios higiénicos están a la disponibilidad y son																		

			adecuados para la atención de los usuarios.						X		X		X		X	
		Disponibilidad de atención	19. Poseen asientos o sala de espera para la atención respectiva de los usuarios.						X		X		X		X	
			20. Cuentan las áreas de atención con sillas para que usted pueda dar respuesta a la consulta de los usuarios.						X		X		X		X	


 Dr. Ageleo Hernández Tucto
 DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Calidad de servicio

OBJETIVO: Demostrar los resultados de los trabajadores de la UGEL Huánuco sobre la calidad de servicio que se brinda.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la UGEL Huánuco

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Justiniano Tacto, Ageles*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Doctor*

VALORACIÓN:

EXCELENTE	BUENA	REGULAR	DEFICIENTE	MALA
20-18	17-15	14-12	11-08	08-00


Dr. Ageles Justiniano Tacto
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

MATRIZ DE VALIDACION DE GESTIÓN DE COMPETENCIAS DIGITALES

Título: Gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL, Huánuco 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION										OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Frecuente	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO
<p>VI. GESTIÓN DE COMPETENCIAS DIGITALES</p> <p>Se lo llama cuando una persona posee la capacidad de saber utilizar las tecnologías digitales, son herramientas de comunicación o para dar solución al problema de información a fin de funcionar en una sociedad de la información. Es la capacidad de utilizar la tecnología para investigar, organizar, evaluar y comunicar.</p>	<p>D₁ Procesamiento de la información</p>	<p>Procesador de textos</p>	<p>1. Empleo con facilidad el guardar, recuperar y organizar la información en la computadora y en diferentes soportes (CD y USB).</p>							✓		✓		✓			
			<p>2. Realizo descargas de documentos de internet, en diversos formatos, para poder entregar al solicitante</p>						✓		✓		✓		✓		
		<p>Presentación y edición de imágenes</p>	<p>3. Elaboro presentaciones en PowerPoint usando plantillas para las capacitaciones, talleres.</p>						✓		✓		✓		✓		
			<p>4. Seleccione con facilidad materiales digitales en línea para diversas áreas (actividades interactivas) según la necesidad de los usuarios.</p>						✓		✓		✓		✓		
		<p>Manejo de base de datos</p>	<p>5. Manejo las funciones básicas del procesador de textos: Word para digitar cualquier documento que solicitan.</p>						✓		✓		✓		✓		
			<p>6. Manejo la opción guardar en formato PDF.</p>						✓		✓		✓		✓		
			<p>7. Empleo hojas de cálculo en Excel para elaborar registros de datos u otros.</p>						✓		✓		✓		✓		
	<p>D₂ Estrategias</p>	<p>Conocimiento y uso de entornos</p>	<p>8. Participo con frecuencia de los foros y chats con sentido educativo</p>						✓		✓		✓		✓		

	colaborativos	virtuales	proporcionado por la UGEL.																	
			9. Utilizo la plataforma Perú Educa como medio para mi información continua.						✓		✓		✓		✓					
			10. Ha participado en cursos virtuales a través de diversas plataformas, entre ellas la de PerúEduca (Aula Virtual) y otros de su propio interés.						✓		✓		✓		✓					
			11. Cree que maneja usted algún programa para editar videos educativos (Movie Maker, PowerPoint, otros)						✓		✓		✓		✓					
			12. Usa usted video Youtube con fines educativos para sus talleres y capacitaciones.						✓		✓		✓		✓					
			13. Utiliza otros programas educativos o de administración para poder informarme bien.						✓		✓		✓		✓					
	D₂- Comunicación interpersonal	Comunicación interpersonal	14. Maneja el entorno del correo electrónico para adjuntar y descargar archivos, para compartir con el usuario.								✓		✓		✓		✓			
			15. Uso con ética las redes sociales como medio de comunicación interpersonal.								✓		✓		✓		✓			
			16. Utilizo sin dificultad, al menos uno de los navegadores: Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla								✓		✓		✓		✓			
			17. Utilizo los buscadores para localizar información específica en Internet: Google								✓		✓		✓		✓			
			18. Manejo la herramienta Blogger para crear blogs educativos e invita a que otros participen.								✓		✓		✓		✓			
			19. Visito y recojo información de diversos blogs con fines educativos								✓		✓		✓		✓			

D ₆ - Sistema operativo y periféricos	Conocimiento y uso de periféricos básicos	20. Identifico los periféricos básicos y su conectividad a una PC (teclado, mouse, monitor, impresora y parlantes).							✓		✓		✓		✓			
		21. Manejo la terminología básica del sistema operativo Windows (barra de tarea, menú de inicio y escritorio).							✓		✓		✓		✓			
		22. Utilizo los buscadores para localizar información específica en Internet: Google							✓		✓		✓		✓			
		23. Realizo descargas de documentos de internet, en diversos formatos.							✓		✓		✓		✓			
		24. Conozco y manejo nero express y Atube cácher, para realizar su trabajo tecnológico con mayor facilidad.							✓		✓		✓		✓			
		25. Conozco los fines de los programas instaladas en mi laptop o computadora							✓		✓		✓		✓			


Dr. Javier Mendoza Balarezo
 DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión de competencias digitales

OBJETIVO: Recoger información sobre las competencias digitales

DIRIGIDO A: Trabajadores de la UGEL Huánuco.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MENDOZA BALAREZO, JAVIER

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR

VALORACIÓN:

EXCELENTE	BUENA	REGULAR	DEFICIENTE	MALA
20-18	17-15	14-12	11-08	08-00



Dr. Javier Mendoza Balarezo
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

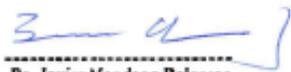
MATRIZ DE VALIDACION DE CALIDAD DE SERVICIO

Título: Gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL, Huánuco 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION													
				Nunca	De vez en cuando	Alguna veces	Con frecuencia	Frecuente	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<p>31. CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>En la literatura académica, la medición de la calidad de servicio ha suscitado algunas diferencias de criterios. La principal hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo. En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor.</p>	<p>D₁ Cultura afectiva y comunicativa</p>	<p>Trato cordial</p>	<p>1. Los trabajadores de la UGEL Huánuco tratan con amabilidad y respeto a los usuarios.</p>						/		/		/		/		
			<p>2. Sus tratos con los usuarios de la UGEL son con amabilidad y respeto</p>						/		/		/		/		
			<p>3. Los trabajadores de la UGEL comprenden y buscan de dar solución a las inquietudes de los usuarios.</p>						/		/		/		/		
		<p>Comunicación abierta</p>	<p>4. Los trabajadores de la UGEL realizan una comunicación asertiva.</p>						/		/		/		/		
			<p>5. Los trabajadores de la UGEL saben escuchar atentamente y dan respuesta eficiente a las necesidades de los usuarios.</p>						/		/		/		/		
	<p>D₂- Desempeño laboral</p>	<p>Formas de atención</p>	<p>6. Se siente complacido con las formas de atención que los trabajadores de la UGEL, dan a los usuarios.</p>						/		/		/		/		
			<p>7. Cree usted que todos los trabajadores son eficientes y competitivos en el cargo que ocupa.</p>						/		/		/		/		

	Ética profesional	8. Demuestran dominio respecto a los temas que están ocupando el área de atención los trabajadores							✓		✓		✓		✓			
		9. Demuestran ética en su servicio de una manera honesta, transparente y leal.							✓		✓		✓		✓			
		10. Demuestran en su desempeño laboral puntualidad, responsabilidad y compromiso.							✓		✓		✓		✓			
	D ₃ - recursos de competencias digitales	Uso de recursos digitales	11. Utilizan con mayor frecuencia los recursos digitales para dar mayor facilidad a la atención de los usuarios.							✓		✓		✓		✓		
			12. Reciben las informaciones a través de los correos electrónicos, o tiene que volver los usuarios para darles físicamente.							✓		✓		✓		✓		
			13. Usan blogs educativos para intercambiar información, actualizaciones y otros con los usuarios.							✓		✓		✓		✓		
		Uso de videos motivacionales	14. Cuando realizan talleres o cursos de actualizaciones, utilizan diapositiva y son claras y entendibles.							✓		✓		✓		✓		
			15. Antes de iniciar las reuniones con los usuarios utilizan videos de You Tube para motivar e introducir al tema a tratar.							✓		✓		✓		✓		
	D ₄ - Infraestructura y equipamiento	Mobiliarios adecuados	16. Los ambientes de la UGEL son agradables, limpias y tiene muebles adecuados para la atención.							✓		✓		✓		✓		
			17. Las áreas de servicios de la UGEL están equipadas adecuadamente.							✓		✓		✓		✓		
18. Los servicios higiénicos están a la disponibilidad y son																		

			adecuados para la atención de los usuarios.						✓		/		/		/		/	
		Disponibilidad de atención	19. Poseen asientos o sala de espera para la atención respectiva de los usuarios.						/		/		/		/		/	
			20. Cuentan las áreas de atención con sillas para que usted pueda dar respuesta a la consulta de los usuarios.						/		/		/		/		/	



Dr. Javier Mendoza Bolarezo
 DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Calidad de servicio

OBJETIVO: Demostrar los resultados de los trabajadores de la UGEL Huánuco sobre la calidad de servicio que se brinda.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la UGEL Huánuco

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MENDOZA BALAREZO, JAIKER

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR

VALORACIÓN:

EXCELENTE	BUENA	REGULAR	DEFICIENTE	MALA
20-18	17-15	14-12	11-08	08-00



Dr. Jaier Mendoza Balarezo
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

ANEXOS 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL, Huánuco-2018.

LINEA DE INVESTIGACIÓN: Gestión y Calidad Educativa

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEORICO (ESQUEMA)	DIMENSIONES	METODOS	
<p>GENERAL ¿Qué relación existe entre la gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018?</p>	<p>General: Existe una relación significativa entre la gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018.</p>	<p>General: Determinar la relación entre gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL, Huánuco 2018</p>	<p>V.1 Gestión de competencia digitales</p>	<p>1. Gestión de competencias digitales. 1.1 Definición de competencia 1.2. Definición de competencias digitales 1.3 Competencias básica para los docentes en las TIC 1.4. Competencias tecnológicas de la profesión docente 1.5 Alfabetización digital 1.6 Estándares de competencias en TIC 1.7 Evaluación de la C.D 1.8 Razones para usar TIC 1.9 Dimensiones</p>	<p>D₁. Procesamiento de la información</p>	<p>Diseño: Correlacional Transversal -no experimental</p> <p>Población censal: 37 trabajadores</p> <p>Técnicas: Encuestas</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios</p>	
<p>Específicos: ¿Qué relación existe entre el Procesamiento de la información y calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Estrategias colaborativas y calidad de servicio en la UGE, Huánuco 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Comunicación interpersonal y calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre el Sistema operativo y periféricos y calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018?</p>	<p>Específicos: Existe una relación significativa entre el Procesamiento de la información y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018</p> <p>Existe una relación significativa entre la Estrategias colaborativas y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018</p> <p>Existe una relación significativa entre la Comunicación interpersonal y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018</p> <p>Existe una relación significativa entre el Sistema operativo y periféricos y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018</p>	<p>Específicos: Demostrar la relación entre el Procesamiento de la información y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018</p> <p>Identificar la relación entre la Estrategias colaborativas y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018</p> <p>Demostrar la relación entre la Comunicación interpersonal y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018</p> <p>Identificar la relación entre el Sistema operativo y periféricos y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018</p>			<p>V.2 Calidad educativa</p>		<p>2. Calidad servicio 2.1 Definición 2.2. Calidad del servicio al cliente 2.3. Características 2.4. El servicio 2.5 Servicio al cliente 2.6 Definición de la calidad de servicio 2.7 Dimensiones de la calidad 2.8 Dimensiones para evaluar la evaluación 2.9 Aspecto importante a los clientes 2.10 Dimensión de la variable</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

TÍTULO: Gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL, Huánuco 2018.

LINEA DE INVESTIGACIÓN: Gestión y Calidad Educativa

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	DIMENSIONES	INDICADORES
V1: Gestión de las competencias digitales	<p>Se lo llama cuando una persona posee la capacidad de saber utilizar las tecnologías digitales, son herramientas de comunicación o para dar solución al problema de información a fin de funcionar en una sociedad de la información. Es la capacidad de utilizar la tecnología para investigar, organizar, evaluar y comunicación (Citó en gallardo, Marqués y Gisbert, 2011).</p> <p>Instrumento: Tomadas por los autores: Mayuri, Gerónimo y Ramos (2016) Modificada: por los Autores de esta tesis</p>	<p>Se lo denomina a los puntajes que se obtendrán en el cuestionario sobre las competencias digitales que se visualizara por sus dimensiones, donde los docentes serán los encuestadores.</p>	D ₁ . Procesamiento de la información	<p>Procesador de textos Presentación y edición de imágenes Manejo de base de datos</p>
			D ₂ . Estrategias colaborativas	Conocimiento y uso de entornos virtuales
			D ₃ . Comunicación interpersonal	Uso de correos y redes sociales
			D ₄ . Sistema operativo y periféricos	Conocimiento y uso de periféricos básicos
V 2: Calidad de Servicio	<p>Llamamos a la prestación de servicios que se da al usuario para su satisfacción propia, es decir, cuando se cumple sus expectativas, cuando se lo busca de impresionar, instruir, dar apoyo fiable y pedir al usuario su opinión y ser tratado de una manera correcta (Drummond, 2001).</p>	<p>Se va a encuestar el trato y la comunicación, el desempeño laboral de los trabajadores, los recursos digitales que manejan en las áreas de servicios e infraestructura del ambiente de la UGEL con la sola finalidad de dar un servicio eficiente, eficaz y que responda a las expectativas y necesidades de los docentes de la UGEL de Huánuco.</p>	D ₁ . Cultura afectiva y comunicativa	<p>Trato cordial Comunicación abierta</p>
			D ₂ . Desempeño laboral	<p>Formas de atención Ética profesional</p>
			D ₃ . recursos de competencias digitales	<p>Uso de recursos digitales Uso de videos motivacionales</p>
			D ₄ . Infraestructura y equipamiento	<p>Mobiliarios adecuados Disponibilidad de atención</p>
			Fuente: Bravo, A. (2015).	

ANEXOS 4: CONSTANCIA



“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

CONSTANCIA

EL JEFE DEL AREA DE GESTION PEDAGOGICA DE LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE HUÁNUCO PROVINCIA Y REGION DE HUÁNUCO QUE AL FINAL SUSCRIBE.

HACE CONSTAR

Que don ROMEL WILFREDO CHAUPIS ESPINOZA, identificado con DNI. N°22516957 y doña HAYDEE ANGELICA GONZALES VERAMENDI identificada con DNI. N° 22507123, aplicaron su instrumento de investigación para su tesis titulado “**Gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL, Huánuco-2018**”, el día 25 de Mayo del 2018, para optar el Grado Académico de MAESTRO EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION, en la universidad “CESAR VALLEJO” – Sede Huánuco.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada, para los fines pertinentes.

Huánuco, 29 de Mayo del 2018



ANEXOS 5: EVIDENCIA

