



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Uso de TICS en docentes para la mejora de calidad del servicio
educativo en una institución educativa pública Cusco, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Humpire Condori, Veronica (ORCID: 0000-0002-6469-2761)

ASESOR:

Dr. Palacios Sanchez, Jose Manuel (ORCID: 0000-0002-1267-5203)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la calidad de servicio

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis hijos Lucielo y Alexander por su paciencia, apoyo y comprensión que me permitió desarrollar y culminar mis estudios de posgrado.

A mi esposo Henry, a mi hermana Maritza por su apoyo y cariño, con quienes he compartido esta experiencia de superación profesional.

A mis padres Yolanda y Guillermo, por el cariño incondicional y el apoyo constante, en mi formación profesional.

Agradecimiento

A la Escuela Postgrado de la Universidad César Vallejo, en especial a mi asesor Dr. Palacios por su acompañamiento metodológico que hizo realidad la culminación de mi investigación.

A mis compañeros docentes del “Grupo maestría 5”, con quienes hemos compartido alegrías, satisfacciones y una bonita amistad, durante el desarrollo del programa de estudio.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	ii
Índice de Contenidos	iii
Índice de Tablas.	iv
Índice de Figuras.	v
Resumen	
Abstract	1
	2
I. INTRODUCCIÓN	3
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos Éticos.	22
IV. RESULTADOS	23
a. Resultados descriptivos	23
b. Resultados Inferenciales	27
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
Referencias bibliográficas	40
Anexos	46

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1.</i>	Dimensiones de TICs	17
<i>Tabla 2.</i>	Dimensiones de Calidad de servicio educativo	18
<i>Tabla 3.</i>	Población de estudio de institución educativa Pública de	19
<i>Tabla 4.</i>	Variabes de estudio	20
<i>Tabla 5.</i>	Variabes e instrumentos de estudio	20
<i>Tabla 6.</i>	Variable TICs en una institución educativa Pública Cusco, 2021	23
<i>Tabla 7.</i>	Niveles de las Dimensiones de las TICs	24
<i>Tabla 8.</i>	Niveles de la Variable Calidad de Servicio Educativo	25
<i>Tabla 9.</i>	Niveles de las Dimensiones de la Calidad de Servicio Educativo	25
<i>Tabla 10.</i>	Valor de ajuste de los datos para el modelo del objetivo general	27
<i>Tabla 11.</i>	Valores de la bondad de ajuste para el modelo del objetivo general	28
<i>Tabla 12.</i>	Coeficiente de determinación del modelo para la Hipótesis General	28
<i>Tabla 13.</i>	Coeficiente de determinación del modelo para la Hipótesis <i>Específica 1</i>	29
<i>Tabla 14.</i>	Coeficiente de determinación del modelo para la Hipótesis <i>Específica 2</i>	30
<i>Tabla 15.</i>	Coeficiente de determinación del modelo para la Hipótesis Específica 3	30
<i>Tabla 16.</i>	Coeficiente de determinación del modelo para la Hipótesis Específica 4	31
<i>Tabla 17.</i>	Coeficiente de determinación del modelo para la Hipótesis Específica 5	31

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Representación de la Investigación	16
<i>Figura 2.</i> Confiabilidad de la variable: TICs.	21

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la influencia del Uso de TICs en la Calidad del Servicio educativo en una institución educativa de Cusco, 2021. El método empleado es hipotético-deductivo, el diseño es no experimental, transversal, correlacional causal. La muestra estuvo compuesta por 50 docentes. Se desarrolló la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario, diseñado en Google form, que se utilizó para recoger información de los docentes. Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el alfa de Cronbach, en la variable TICs se obtuvo 0,918 y para la variable Calidad del Servicio Educativo fue de 0,966. Para el análisis descriptivo se realizó tablas de distribución de frecuencias y el gráfico de barras. De acuerdo al estadístico regresión ordinal (R^2) se concluyó la influencia de las TICs en la Calidad de Servicio educativo (Nagelkerke= 0,488), esto confirmó la hipótesis y el objetivo general del estudio.

Palabras Clave: Calidad de servicio, educativo, innovación, tecnología, TICs.

Abstract

The general objective of this research is to determine the influence of the Use of TICs on the Quality of the Educational Service in an educational institution in Cusco, 2021. The method used is hypothetical-deductive, the design is non-experimental, cross-sectional, causal correlational. The sample consisted of 50 teachers. The survey technique was developed and the instrument was a questionnaire, designed in Google form, which was used to collect information from teachers. For the reliability of the instrument, Cronbach's alpha was used, 0.918 was obtained for the TICs variable and 0.966 for the Quality of the Educational Service variable. For the descriptive analysis, tables of frequency distribution and the bar graph were made. According to the ordinal regression statistic (R^2), the influence of TICs on the Educational Service Quality was concluded (Nagelkerke = 0.488), this confirmed the hypothesis and the general objective of the study.

Keywords: Quality of service, education, innovation, technology, TICs.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, en el mundo la sociedad se enfrenta a un acelerado avance tecnológico y a constantes cambios de los conocimientos en diferentes ámbitos; lo cual exige una constante capacitación digital. El sistema educativo no se puede mantener al margen de todos estos avances tecnológicos, ya que tiene como misión formar nuevos ciudadanos y la inserción de estas tecnologías con la mira de mejorar los aprendizajes que permita capacitarlos en relación a instrumentos y conocimientos indispensables para que se desenvuelvan en la sociedad actual y propender a una calidad educativa. Según Mosquera, (2019), a nivel mundial diversos datos dan a conocer un acelerado crecimiento de la aplicación de las tecnologías dentro de las aulas en las instituciones educativas. Las diferentes bondades de las tecnologías permiten actualizar la metodología digital de los educadores y así estar preparados ante las exigencias y necesidades de la sociedad y por ende de los educandos.

A nivel de Latinoamérica las nuevas tecnologías requieren que el educador cambie, ya no puede seguir desempeñándose de manera tradicional, sino, innovar su práctica pedagógica, ante ello Cabero & Valencia, (2019) afirman que la implementación de las TIC a nivel de Latinoamérica viene a ser de competencia política y tecnológica; así también, aseveran que no es solo una mera relación entre la educación y la tecnología, sino también se complementa con la labor pedagógica y el desarrollo de competencias de los educadores y educandos.

Según la UNESCO, (2021) la labor del docente se ha asociado en los últimos tiempos con la tecnología, ya sea para enseñar o aprender. Las TIC pueden servir de complemento, de apoyo y transformación de la educación. Además, facilita diversos conocimientos tecnológicos que ayudan a tener acceso a la educación, en relación a la igualdad de oportunidades de aprendizaje, como apoyo a la labor docente, así también a la mejora de la calidad educativa.

Por otro lado, Sánchez (2015) afirma que, a nivel de América Latina, la calidad de los servicios educativos se encuentra detenida por situaciones políticas, y optan por favorecer a otros sectores, es así que muchos países no apuestan por un servicio educativo de calidad.

En el Perú, en los últimos años se ha dado apertura a los cambios tecnológicos, es así, que se promulga la Resolución de Secretaría General N° 505 (2016), donde se procede a aprobar los lineamientos sobre “Estrategia de las Tecnologías Digitales en la Educación básica”, los cuales se han implementado por medio de programas y capacitaciones dadas por el MINEDU; así también, cabe mencionar que por la coyuntura que se está viviendo desde el año 2020 por la presencia del COVID 19, se ha manifestado la necesidad imperiosa del uso de las TIC en el proceso de E-A, permitiendo romper brechas entre los agentes educativos, haciendo que muchas instituciones educativas realicen un trabajo virtual sincrónico y asincrónico; sin embargo, muchas instituciones a nivel nacional, no han podido implementar esta gama de herramientas que contienen las TIC por diferentes razones: la falta de conectividad y carencia de competencias digitales de muchos maestros, lo que afecta lograr la calidad del servicio educativo.

Respecto a la calidad educativa el MINEDU (2021) en la resolución N° 261 indica que la calidad de la educación a la que pretende llegar el Perú está precisada en el artículo 13 de la LGE, la calidad en la educación viene a ser el nivel máximo alcanzado en relación a su formación, a la cual deben acceder las personas para poder desenvolverse adecuadamente en la sociedad, así poder practicar su rol ciudadano y propender a su aprendizaje a lo largo de su vida.

En el Cusco a través de los años se viene implementando este tipo de herramientas tecnológicas que ayudan a fortalecer el servicio educativo y así cubrir las necesidades de los usuarios, para ello, se han realizado capacitaciones que permiten conocer y aplicar TIC de manera paulatina; cabe resaltar que por la coyuntura actual por la presencia del virus se ha hecho indispensable la aplicación de estas tecnologías para continuar el proceso de E-A; empero, hay docentes que aún tienen dificultades en aplicar lo aprendido en las diversas capacitaciones dadas por diversas entidades educativas estatales y privadas; principalmente en una Institución Educativa Pública del Cusco, se presenta el caso de docentes que no dominan mucho y no aplican la gama de herramientas de las TIC, lo cual provoca que los educadores de esta institución no puedan optimizar la calidad del servicio educativo, y así satisfacer de manera óptima los requerimientos de los usuarios educativos.

Tomando en cuenta lo mencionado, se formuló la siguiente interrogante: ¿En qué medida el uso de Tics en docentes influye en la calidad de servicio en una institución pública Cusco, 2021? Luego formulamos las siguientes interrogantes: ¿En qué medida el uso de Tics en docentes influye en la fiabilidad en una institución pública Cusco, 2021?, ¿En qué medida el uso de Tics en docentes influye en la Seguridad en una institución pública Cusco, 2021?, ¿En qué medida el uso de Tics en docentes influye en la empatía en una institución pública Cusco, 2021?, ¿En qué medida el uso de Tics en docentes influye en la capacidad de respuesta en una institución pública Cusco, 2021?, ¿En qué medida el uso de Tics en docentes influye en la tangibilidad en una institución pública Cusco, 2021?

Ante ello, surge el objetivo general: Determinar en qué medida el uso de Tics en docentes influye en la calidad de servicio en una institución educativa pública Cusco, 2021.

Asimismo, planteamos los objetivos específicos: Determinar en qué medida el uso de Tics en docentes influye en la fiabilidad en una institución educativa pública Cusco, 2021. Determinar en qué medida el uso de Tics en docentes influye en la Seguridad en una institución educativa pública Cusco,2021. Determinar en qué medida el uso de Tics en docentes influye en la empatía en una institución educativa pública Cusco,2021. Determinar en qué medida el uso de Tics en docentes influye en la capacidad de respuesta en una institución educativa pública Cusco,2021. Determinar en qué medida el uso de Tics en docentes influye en la tangibilidad en una institución educativa pública, Cusco.2021.

La correspondiente hipótesis general es el uso de Tics en docentes influye significativamente en la calidad de servicio en una institución educativa pública Cusco, 2021. Las hipótesis específicas son: El uso de Tics en docentes influye significativamente la fiabilidad en una institución educativa pública Cusco, 2021; el uso de Tics en docentes influye significativamente la Seguridad en una institución educativa pública Cusco, 2021; el uso de Tics en docentes influye significativamente la empatía en una institución educativa pública Cusco, 2021; el uso de Tics en docentes influye significativamente la capacidad de respuesta en una institución educativa pública Cusco, 2021; el uso de Tics en docentes influye significativamente la tangibilidad en una institución educativa pública Cusco, 2021.

El estudio se justifica gracias a la gama informativa que existe sobre los avances tecnológicos y las TICs; así mismo, las facilidades que brindan al quehacer pedagógico para la mejora de la calidad del servicio educativo. Este trabajo tiene como finalidad, que los resultados de la investigación queden como base y como tema de investigación. Metodológicamente, se justifica en métodos científicos e instrumentos de medición válidos y confiables para mostrar la relación entre dos variables: El uso de las TICs y la Calidad del Servicio educativo. Cabe mencionarse para esta investigación los instrumentos se aplicaron de manera virtual. Así mismo las conclusiones finales y las recomendaciones dadas en este trabajo de investigación ayudan a saber si el uso de las TICs permite mejorar la calidad del servicio en una institución educativa pública del Cusco.

II. MARCO TEÓRICO

Actualmente la utilización de las TICs es una de las oportunidades educativas que enriquece el quehacer pedagógico y, por lo tanto, permite brindar un servicio educativo de calidad en todos sus ámbitos.

En base a las investigaciones efectuadas a nivel internacional se hace referencia a Navarrete & Mendieta, (2018) en su artículo sobre las TIC, cuyo propósito es investigar sobre la incorporación de las TIC en lo educativo en Ecuador, identificar los cambios gubernamentales; identificar las condiciones, recursos y ambientes tecnológicos de las diferentes instituciones que permitan una calidad educativa. Se concluye que las TIC vienen a ser parte del siglo XXI y con todo ello la educación ha variado, trayendo nuevos requerimientos en el proceso de E-A, se ha identificado avances en la aplicación de las TIC en Ecuador; sin embargo, todavía no se implementado en la totalidad de estas instituciones educativas estatales y privadas. Este proyecto aporta al presente estudio con información relevante de la adhesión de las TIC en las diferentes instituciones educativas y la relación con la calidad en la educación.

Según Trejos, (2018) en su artículo sobre las herramientas tecnológicas propone como objetivo categorizar y examinar diversas herramientas tecnológicas presentes en relación al diseño gráfico para la elaboración de recursos didácticos educativos. Así también concluye que las tecnologías son indispensables en el aprendizaje y la interrelación. Así también se obtuvo una visión general acerca de los recursos disponibles que facilite a los educadores un soporte en su quehacer pedagógico. Este proyecto aporta al presente estudio con información relevante sobre las herramientas tecnológicas como soporte al quehacer pedagógico de los educadores.

Así mismo Zuluaga, (2019), en su trabajo de investigación, presenta como objetivo integrar las herramientas de G-Suite de Google con la finalidad de fortificar en primer lugar la planificación y la enseñanza didáctica por medio del uso de los recursos digitales y en segundo lugar a modo de sustentación al desarrollo de aprendizaje de estos educandos. En relación a la metodología es

cualitativo con enfoque deliberativo. La población fue de 22 educandos de grado décimo. En este sentido concluye que la utilización de las TIC en Física simbolizó para el educador una asistencia excelente en la organización de su sesión de manera innovadora teniendo resultados buenos en los diferentes temas por parte de los educandos. Esta investigación aporta al presente estudio precedentes con resultados positivos de la implementación de herramientas digitales.

Según, Proaño, (2019) en su estudio de investigación, cuyo propósito fue definir la correlación entre la calidad educativa y el desempeño del educador. La metodología fue cuantitativo- correlacional, diseño descriptivo – correlacional, llegando a una conclusión de que hay una relación bastante alta, directa y relevante entre las dos variables en estudio. Este trabajo aporta a nuestro estudio sobre los resultados aportados acerca de la calidad educativa y el desempeño docente.

Finalmente, Aucay, (2018), en su investigación, el cual tiene como propósito establecer la correlación entre el ejercicio pedagógico y la calidad educativa. El estudio es pura o fundamental, cuyo enfoque es descriptivo correlacional y no experimental, corte transversal, teniendo como conclusión de que, según los resultados estadísticos, se asevera que hay una correlación de gran significación entre el ejercicio pedagógico del profesor y la calidad educativa en dicha I.E. La investigación aportó al nuestro estudio un análisis sobre la relación entre la calidad educativa y el ejercicio pedagógico; así mismo el tipo de enfoque.

En relación a los estudios realizados en el ámbito nacional, Hernández, (2017) en su artículo; cuyo trabajo tuvo como objetivo, precisar los primordiales desafíos y marcar una perspectiva del futuro de las TIC y su correspondencia con lo educativo. Como conclusión da a conocer sobre la influencia de las TIC en el ámbito educativo y en la sociedad, así también indica que el proceso de E-A utilizando las TIC demanda de un conjunto de competitividades que el educador debe tener para enriquecer su quehacer pedagógico aprovechando las diferentes herramientas tecnológicas, haciendo indispensable la capacitación docente para poder enfrentar estos nuevos retos. La presente investigación aportó a nuestro

estudio sobre el análisis de la optimización del proceso E-A por medio de las TIC y la preparación digital de los educadores.

Así mismo, Huincho & Zorrilla, (2020) en su trabajo de investigación, el cual fue realizado con el objetivo de probar que las herramientas TIC optimizan de forma significativa el rendimiento académico en educandos del área de Educación para el Trabajo. Se concluyó que la utilización de las TIC optimizó de gran forma el rendimiento académico en los educandos, teniendo como resultados un promedio de 11.265 a 14.175, así se comprobó la hipótesis. Es así que este trabajo aportará información respecto a la influencia de las TIC en lo educativo y también aportará información para el marco teórico.

Según Huzco & Romero, (2018), en su investigación planteó como objetivo establecer el resultado de las herramientas de Google Apps en el aprendizaje cooperativo de los estudiantes. La metodología utilizada es un diseño cuasi experimental. Como conclusión, se determina que las herramientas de Google facilitan el progreso de un aprendizaje cooperativo de las estudiantes. Dicha investigación aporta información del aporte significativo de las herramientas Google en el ámbito educativo; además nos aportará con aspectos teóricos imprescindibles para enriquecer nuestro marco teórico.

Según Cueto, Campos, & Tito, (2019), el propósito de esta investigación fue valorar la calidad del servicio educativo en diferentes I.E. privadas del dist. de Chaclacayo - Lima. La metodología fue cuantitativa – descriptiva, cuya muestra fue de 209; se emplearon tres cuestionarios, Se concluyó que la calidad del servicio educativo en instituciones particulares se halla en un nivel medio. El presente estudio nos ayudó a realizar una examinación de los resultados obtenidos sobre la calidad del servicio educativo; así también sobre el tipo de metodología.

Por último, Cruzalegui, (2018), en su investigación tiene como propósito establecer la correspondencia que hay entre la calidad del servicio educativo que da la institución y el desempeño de sus educadores por medio de la apreciación de los educandos. Su metodología tiene un enfoque descriptivo, correlacional y de corte transversal. Se tomó como muestra 56, se aplicó dos cuestionarios, uno

sobre la apreciación del servicio de calidad que ofrece la institución y otro acerca del desempeño docente. Se alcanzó la conclusión de que concurre una correlación demostrativa entre calidad del servicio educativo y el desempeño docente. Esta investigación aporta al presente estudio, ya que enfatiza el compromiso que deben tener los docentes para poder mejorar sus conocimientos digitales para mejorar la calidad de servicio; así también aportará el tipo de enfoque utilizado.

En relación a la fundamentación teórica de este trabajo, se ha efectuado en base a la consulta de diferentes fuentes de datos de rigor científico.

Primeramente, es preciso señalar que la presente investigación se sustenta en la teoría constructivista, la cual brinda un paradigma novedoso en esta nueva etapa digital con el arribo de las nuevas tecnologías. Castillo & Jimenez, (2019) afirman que el constructivismo percibiéndolo desde la perspectiva de la TIC, está bastante vinculado con la buena práctica TIC dentro del aula, que actúan como habilidades didácticas. Las invenciones docentes cumplen un rol trascendental en la implementación de las teorías de aprendizaje.

Gallar, Y. Rodríguez I. (2015) citado por Montoya, et al., (2019) indican que las TIC facilitan herramientas que ayudan a desarrollar la colaboración y cooperación en el proceso de la enseñanza, permitiendo la interrelación de los educandos desde un punto de vista constructivista de Vygotsky.

Por otra parte, las dos variables de estudio de esta investigación son dos: la primera es el uso de las TIC y la segunda es la calidad del servicio educativo.

En relación a la primera variable: el uso de las TICs, vienen a ser las tecnologías digitales para realizar la gestión y transformación de diversa información; además hace referencia a la utilización de computadores y software que facilitan la creación, modificación, almacenaje, protección y recuperación de información. Las TIC abarcan también la tv, radio, internet, correos electrónicos; así como contenidos transmitidos por estos medios. (MINEDU, 2018).

Las TIC son las tecnologías que facilitan la transferencia de diversas informaciones ya sea en cualquier tiempo o espacio, así también se adiciona a esta expresión, TIC, todos los aparatos electrónicos que admiten la transmisión de dichas informaciones. Por otra parte, menciona que se han generalizado de forma significativa y exponencial durante los últimos años, ya que muchas veces mejoran la calidad educativa en las diversas instituciones educativas. Esta mejora no es posible sin una adecuada planificación pedagógica en el proceso de E-A. (Cacheiro, 2018).

En cuanto a la relación de las TIC con la Educación, Hernández R., (2017) afirma que la utilización de las TIC se ha tornado en un hecho indispensable en el ámbito educativo. Es así que las TIC con toda su gama de herramientas tecnológicas se ha hecho presente con mayor fuerza dentro de la sociedad, por ende, a los educadores y educandos y a las diferentes instituciones educativas, teniendo como resultado el mejoramiento del proceso de E-A.

En cuanto a los propósitos que tienen las TIC en el ámbito educativo Sánchez et al (2019) mencionan tres: Lograr el fortalecimiento de las estrategias relacionadas a lo pedagógico, a lo didáctico y a lo evaluativo; así también Facilitar la interrelación y la cooperación; además coadyuva a romper todo impedimento de tiempo y espacio.

Considerando las competencias y el desempeño del docente frente a las TIC Cortés, (2017) afirma que cuando el educador logra unir las TIC con el quehacer pedagógico, dejando de lado la transmisión y optando por ser un agente creador de contenidos y materiales didácticos podrá contribuir a potenciar las destrezas y garantizar el desarrollo de competencias de los educandos. Así también Allueva & Alejandre (2019) indican que los cambios en la enseñanza se deben hacer con

cuidado en relación a las TIC, ya que no se trata de la introducción de nuevas metodologías; sino de poder hacer uso y aprovechar los recursos tecnológicos para así fusionar con las metodologías existentes y propender a la mejora. Por otra parte, Bernardo et ál (2021) en su estudio efectúa un profundo análisis de las competencias digitales en los docentes, sobre el manejo que deben tener de las herramientas digitales, las cuales se han dado con mayor frecuencia durante la pandemia del COVID 19.

Las TIC como recursos para la enseñanza, Romero et al, (2018) menciona 4 características que explican el beneficio de las TIC en la enseñanza: Accesibilidad a una cuantiosa información, conectividad entre la persona y la máquina, Organizar información de forma intertextual, Permite combinar las diferentes formas de presentar la información para la comunicación (mensajes escritos, imágenes, audios, etc.).

Sobre las dimensiones de las TICs se cuenta con tres dimensiones: Aprendiendo sobre las TICs, Aprendiendo con las TICs y Aprendiendo a través de las TICs. (Velasco, Ruíz, & Bárcenas, 2020, pág. 1095)

La primera dimensión: Aprendiendo sobre las TICs, donde el educador asimila el uso de las TICs, es decir hace referencia al aprendizaje de diversos recursos digitales en relación a los diferentes contenidos y actividades basado en el currículo de educación. Asimismo, se trata de conocer el manejo de las plataformas virtuales como MEET, ZOOM, MOODLE, CLASSROOM, etc.; hacer un acercamiento a documentos de Google, las hojas de cálculo de Google y otros.

Al respecto MINEDU (2018) indica que es el proceso de alfabetización digital, que radica en la alineación de habilidades que deberían poseer los agentes educativos (educador – educando) para el buen uso de las TIC de acuerdo a las necesidades del entorno.

En cuanto a la segunda dimensión: aprendiendo con las TICs; donde el docente prepara materiales con ayuda de las TIC para presentar información; también se trata de la implementación de las herramientas digitales como GENIALLY, POWTOON, JAMBOARD, entre otros. para mejorar el quehacer

pedagógico del educador en el proceso de enseñanza y así poder presentar la información en pizarras digitales.

En referencia a ello MINEDU (2018) señala que es el proceso de la gestión del aprovechamiento educativo o innovación tecnológica para forjar buenas prácticas educativas con TIC de forma seguida.

En relación a la tercera dimensión: Aprendiendo a través de las TICs; el educador introduce las TIC como instrumento didáctico; es decir se trata de aplicar estos medios digitales en el proceso de E-A, aportan a la construcción de nuevos conocimientos, haciendo la actividad pedagógica más interactiva y dinámica.

Estas dimensiones son inmediatas unas a otras y se necesita de capacitación docente para que los educadores se empoderen de estas herramientas digitales, así comprenderlas e integrarlas a su quehacer pedagógico.

Respecto a la variable 2, calidad de servicio educativo, primero se conceptualiza el término calidad. Cortés, (2017) indica que la calidad tiene relación con la forma como las diferentes instituciones reconocen y hacen un análisis de las necesidades de los clientes, así puedan generar servicios admisibles creando confianza a nivel institucional y de clientes. Así mismo Piattini et al, (2018) indica que hablar de calidad actualmente es un objetivo primordial estratégico para toda institución, ya que su permanencia está en correlación a la calidad del servicio que ofrece o del producto que ofrece al cliente y de cuán satisfechos están.

En relación al término "Servicio", la Real Academia Española lo conceptualiza como la actividad y resultado de atender. Es así existen diversos conceptos de servicio; empero no hay una definición universal, las que hay son afines a tratar de satisfacer las exigencias de los clientes potenciales. (RAE, 2021)

Según Arellano, (2017) la calidad del servicio tiene relación con el agrado que el usuario manifiesta. Es así que esta satisfacción se da si se le brinda al cliente lo que anhelaba, inclusive dándole más de ello.

Facilitar un servicio de calidad, en un aspecto necesario en toda organización, para conseguirlo, es esencial tener indicadores que accedan a percibir la calidad del servicio que se está brindando. (Arciniegas & Agustín, 2017)

Así mismo la UNESCO (2016), indica que las diversas acciones en el ámbito educativo para hacer uso de las tecnologías ayudan a conseguir los propósitos dispuestos a nivel nacional e internacional sobre la calidad educativa que engloba a todos los agentes educativos.

Así mismo, (Ropa, 2014)) afirma que la calidad del servicio educativo se puede agenciar sobre la base de la ideología de calidad absoluta, donde sus principios principales vienen a ser: Organización fundada en el consumidor, liderazgo, orientación de procesos, participación de personas. Así también indica que es incuestionable que una calidad de los servicios es principio de producción de las instituciones en general; así mismo de los diversos centros educativos en específico, puesto que accede el uso fundado de los diversos recursos y la potencialidad humano para generar los servicios acordes a las insuficiencias y las apreciaciones de los consumidores.

Las dimensiones de la variable calidad del servicio educativo según el modelo SERVQUAL es un procedimiento de indagación que tiene reconocimiento y por ello es usado para efectuar una evaluación de la calidad de los servicios ya sea en el ámbito empresarial como académico. El modelo lo integran cinco dimensiones: Respuesta, confiabilidad, empatía, seguridad y tangibles. Es así que Valls, et al, (2017) también hacen mención de estas dimensiones de la calidad de educativo señalando que los usuarios valoran la calidad de servicio por medio de 5 dimensiones:

La primera dimensión es la confiabilidad que consiste en brindar un servicio de una forma fiable, segura y bien ejecutado (Valls e. a., 2017). Así Prieto, (2018) señala que “los primordiales indicadores, que admiten establecer la fiabilidad de un determinado servicio, se enfatizan en el acatamiento de los ofrecimientos que I.E.; el interés que se demuestra para solucionar los inconvenientes; la manera en que se dan los servicios; la disposición que se tiene para obviar I el mínimo error y el acatamiento de horarios prestación de servicio”.

La segunda dimensión es la respuesta que tiene como característica de ofrecer un servicio puntual y rápido. (Valls e. a., 2017). Según Cottle, (1991), citado por Arias (2020) esta dimensión es la predisposición de ayudar a los usuarios a que reciban un servicio en el menor tiempo posible, y la capacidad de resolución de inconvenientes a la brevedad posible. En conclusión, es la facultad de reaccionar ante un requerimiento del usuario y que se sienta complacido con el servicio brindado en los tiempos establecidos por ambas partes.

La tercera dimensión es seguridad consiste en lo que conocen los empleados y la forma como atienden de manera cortés, dando confianza al cliente. (Valls e. a., 2017). Según Duque (2005) citado por Revolledo & Burgos, (2020), indica que la seguridad “vendría a ser la sensación del cliente al apostar y confiar que la organización resolverá sus problemas de la mejor forma posible. Así también Avalos et al. (2014) citado por Revolledo & Burgos, (2020), afirma que la seguridad es cuando el cliente se siente protegido frente a cualquier tipo de peligro o riesgo que pueda atañer al pedir un servicio”.

La cuarta dimensión es la empatía radica en la atención de forma individualizada y minuciosa a los clientes. (Valls e. a., 2017). Así Cottle (1991), citado por Arias (2020) señala que “la empatía mejora mediante una adecuada comunicación, es por ello que se debe emplear una interrelación clara, haciendo uso de un lenguaje entendible a todas las partes”.

La quinta dimensión es tangible hace referencia a todos los recursos físicos del servicio. (Valls e. a., 2017). Así Parra & Duque, (2015) citado por Revolledo & Burgos, (2020), indican que la calidad se da a conocer al cliente por medio de elementos tangibles como la infraestructura, del producto, del servicio que brindan; así mismo todo aquello que el potencial cliente pueda observar. Por otra parte, Revolledo & Burgos, (2020), afirma que los elementos tangibles son aquellos como las instalaciones físicas de una empresa u organización, el personal, diversos equipos u otros.

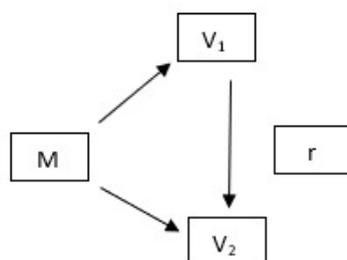
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, por lo cual recolectamos, analizamos datos y respondimos ciertas interrogantes de investigación y así respaldamos las hipótesis propuestas, además se confió en la medición que se hizo de las variables e instrumentos de investigación, aplicando la estadística tanto descriptiva e inferencial, la prueba de hipótesis; el diseño formalizado de los diferentes tipos de investigación. Según Maldonado (2018) el enfoque cuantitativo consiste en medir, revisar, describir, experimentar, verificar y explicar el hecho que viene a ser el objeto de estudio.

Este trabajo es no experimental, transversal y correlacional. Respecto a ello Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) indica que este tipo de estudio no experimental se dedica solo a observar todo fenómeno tal y como se da en su entorno natural, para así luego sean descritos y medidos. Así mismo, indica que en una investigación Transversal Correlacional, los datos se obtienen en un solo instante, que están en un mismo lapso de tiempo y así coadyuvará a establecer el grado de influjo de las variables. El propósito es dar a conocer la correspondencia que hay entre las variables de estudio en un momento determinado y así también es necesario procedimientos estadísticos para poder realizar la medición de correspondencia entre las variables

Figura 1. Representación de la Investigación



Donde:

M: Muestra: Docentes de la institución educativa.

V1: Variable Independiente: TICs

V2: Variable dependiente: Calidad de servicio educativo

3.2 Variables y operacionalización

La primera variable uso de las TICs, vienen a ser las tecnologías que facilitan la transferencia de diversas informaciones ya sea en cualquier tiempo o espacio, así también se adiciona a esta expresión, TIC, todos los aparatos electrónicos que admiten la transmisión de dichas informaciones. Por otra parte, menciona que se han generalizado de forma significativa y exponencial durante los últimos años, ya que muchas veces mejoran la calidad educativa en las diversas instituciones educativas. Esta mejora no es posible sin una adecuada planificación pedagógica en el proceso de E-A. (Cacheiro, 2018)

Es así que para poder operacionalizar la variable independiente TIC, nos basamos en (Velasco, Ruíz, & Bárcenas, 2020, pág. 1095) quien aborda 3 dimensiones de esta variable: aprendiendo sobre las TICs, aprendiendo con las TICs, Aprendiendo a través de las TICs.

Tabla 1. Dimensiones de TICs

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
Aprendiendo sobre las TICs.	Aprende el manejo de las TICs	1,2,3,4,5	Ordinal: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Aprendiendo con las TICs.	Demuestra habilidades en el uso de las TICs	6,7,8,9,10	
Aprendiendo a través de las TICs.	Aplica las TIC en el quehacer educativo.	11,12,13,14,15	

Fuente: *Elaboración propia*

Respecto a la variable dependiente Calidad del servicio educativo, Ropa, (2014) afirmase puede manejar en función a la ideología de calidad total. Es así que este modelo admite afirmar que la calidad como resultado, son efectos del ejercicio de los procesos que son producto del servicio educativo.

Por otro lado, las dimensiones de la variable atención al cliente son: Seguridad, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad. Valls, et al, (2017)

Tabla 2. Dimensiones de Calidad de servicio educativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Fiabilidad	Atiende con eficiencia.	1,2,3,4,5	Ordinal: Nunca (1)
Seguridad	Transmite confianza y seguridad.	6,7,8,9,10	Casi nunca (2)
Empatía	Brinda atención individualizada.	11,12,13,14,15	A veces (3)
Capacidad De Respuesta	Presta atención de forma rápida y efectiva	16,17,18,19,20	Casi siempre (4)
Tangibles	Implementa personal, equipos y materiales para la prestación del servicio	21,22,23,24,25	Siempre (5)

Fuente: Elaboración propia

3.3 Población, muestra y muestreo

Lo primero que se debe considerar para un acertado muestreo es considerar a la población, llamado también universo, representados con la letra (N). En cuanto a las ciencias sociales la población está dada por la agrupación de individuos que son el centro de la investigación Ñaupas et.al. (2018)

Esta investigación posee un grupo de estudio constituido por una población de 50 individuos, compuesta por los educadores de la institución educativa en estudio del nivel primario y secundario.

Tabla 3. Población de estudio de institución educativa Pública de Cusco.2021.

Nº	Institución educativa	Total
1	Institución educativa en Cusco.	50 docentes

Fuente: Escala Minedu Perú

Se destaca que, tomando en cuenta el número de la población que se dispuso para este estudio, la muestra de esta investigación es de tipo censal.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de investigación: Se define a los procedimientos disponibles para el investigador, los mismos que le permiten obtener datos e información específica respecto a un tema determinado.

En esta investigación utilizamos la técnica de la encuesta para ambas variables, la cual es una de las técnicas más solicitadas en el área de las humanidades, sociales y la biología. Su instrumento favorito es la técnica del cuestionario, que permite acopiar información importante para efectuar el análisis de las variables y así comprobar la hipótesis (Muñoz, 2018)

Tabla 4. Variables de estudio

VARIABLE	Variable Independiente	Variable dependiente
	Uso de las Tics	Calidad del servicio educativo

Instrumento de investigación: los instrumentos pueden ser: entrevista, cuestionario, test, pruebas objetivas, etc. El investigador escogerá el instrumento que se adecue más al diseño de investigación. (Gil Pascual, 2016)

Tabla 5. Variables e instrumentos de estudio

Variable	Variable Independiente	Variable dependiente
	Uso de las TICs	Calidad en el servicio educativo
Instrumento	Cuestionario de preguntas cerradas	Cuestionario de preguntas cerradas

Sobre la validez y confiabilidad Maldonado (2018) afirma que, si el instrumento utilizado en la investigación es confiable, las variables se relacionan e influyen, cuánto más preguntas o ítems, es mayor la confiabilidad y validez. La del investigador debe ser precisa para que otro investigador más adelante tome sus apreciaciones con seriedad, es así que los resultados serán objetivos.

En esta investigación para cumplir con la validación del instrumento se efectuó un juicio de 03 expertos en materia de investigación educativa y para establecer la confiabilidad del instrumento se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach, para eso se aplicó la prueba piloto a 10 educadores de la institución educativa.

Confiabilidad del Instrumento.

Figura 2. Confiabilidad de la variable: TICs.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	15

Figura 1. Confiabilidad de la variable: Calidad en la Atención

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	25

3.5 Procedimientos

Para recolectar los datos, se aplicó a los educadores de una institución educativa pública de Cusco una técnica de la encuesta, cuyo instrumento es un cuestionario, para hacer efectivo el trabajo de campo se efectuó de forma virtual en la institución educativa, objeto de la investigación. Se aplicó por medio de una Escala de Likert, que, según Hernández, et al, (2014) es una agrupación de ítems dados que son presentados como aseveraciones o juicios, ante ello se solicita la intervención de diferentes personas, donde elegirán uno de las cinco opciones, que ya tienen asignado un valor numérico para poder sacar una puntuación final permitiendo la medición dentro de una investigación.

El cuestionario fue puesto a disposición de los docentes a través del formulario virtual de Google o Google Form, por motivo de la pandemia y las clases remotas. El formulario fue enviado a los educadores de la institución educativa por medio del WhatsApp, previa sensibilización. Se les pidió que respondan las interrogantes referentes a las variables TICs y Calidad de Servicio educativo. Luego de compilar información se hizo una base de datos que fueron sistematizados estadísticamente, y así establecer la correlación entre las variables.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos alcanzados en esta investigación fueron examinados con el programa estadístico SPSS versión 26, que permitió dar sustento a los cálculos y análisis oportuno de las estadísticas inferenciales y así probar la hipótesis. Se procedió a procesar la información conseguida de cada variable a estudiar y luego realizar un análisis descriptivo de ellos.

3.7 Aspectos Éticos.

Esta investigación uso de TICs en docentes para la mejora de la calidad del servicio educativo en una institución educativa pública Cusco, 2021, se consideró la confidencialidad, la intervención espontánea de los encuestados, así también, se respetó el anonimato de ellos, así también, se cuidó la autenticidad de la información evitando la intromisión del investigador. Según Ñaupas et. al (2018), todo investigador debe poseer una formación axiológica – ética direccionada al ámbito de los principios que debe tener. Es así que cuando se habla de principios éticos, el investigador debe garantizar el uso de métodos que permitan realizar una buena investigación y que se llegue a conclusiones fiables; así mismo respetar la confidencialidad de los investigados y su autorización para participar libremente en el estudio realizado.

Contar con un comportamiento ético es primordial en todo trabajo de investigación, de esa forma se puede alcanzar los objetivos trazados de manera verídica y confiable.

IV. RESULTADOS

En este capítulo, se procedió a dar los pormenores de los métodos usados y los resultados logrados a través del análisis descriptivo, mostrando la información en tablas de frecuencia y figuras de barra. A continuación, se da a conocer el análisis inferencial, mostrando los resultados en tablas de regresión y así demostrar la influencia por medio de un análisis de regresión lineal.

a. Resultados descriptivos

En esta fase se hizo uso de la escala ordinal para examinar el nivel en el que ubican las dimensiones y variables.

Tabla 6. Variable TICs en una institución educativa Pública Cusco, 2021

		Docentes	Porcentaje
Tics	Bajo	1	2,0%
	Regular	15	30,0%
	Alto	34	68,0%
	Total	50	100,0%

Interpretación

De la tabla 6, en la variable TICs se obtuvo que uno opina que es de nivel bajo, el 30 % lo consideran de nivel regular, mientras que, 68% lo percibe como de nivel alto. Acorde a lo expuesto, podemos indicar que en la institución educativa presenta un adecuado uso de las TICs.

Tabla 7. Niveles de las Dimensiones de las TICs

		Docentes	Porcentaje
Aprendiendo sobre las TICs	Bajo	1	2,0%
	Regular	9	18,0%
	Alto	40	80,0%
	Total	50	100,0%
Aprendiendo con las TICs	Bajo	1	2,0%
	Regular	25	50,0%
	Alto	24	48,0%
	Total	50	100,0%
Aprendiendo a través de las TICs	Bajo	1	2,0%
	Regular	17	34,0%
	Alto	32	64,0%
	Total	50	100,0%

Interpretación

De la tabla 7, en las dimensiones de las TICs se evidenciaron los siguientes análisis en niveles. En aprendiendo sobre las TICs se obtuvo que uno opina que es de nivel bajo representando el 2%, el 18 % lo consideraron de nivel regular, mientras que, 80% lo percibe como de nivel alto. En la dimensión aprendiendo con las TICs se obtuvo que uno opina que es de nivel bajo representando el 2%, el 50 % lo consideran de nivel regular, mientras que, 48% lo percibe como de nivel alto. En la dimensión aprendiendo a través de las TICs se obtuvo que uno opina que es de nivel bajo representando el 2%, el 34 % lo consideraron de nivel regular, mientras que, 64% lo percibe como de nivel alto.

Tabla 8. Niveles de la Variable Calidad de Servicio Educativo

Variable		Docentes	Porcentaje
Calidad de Servicio	Bajo	0	0,0%
	Regular	12	24,0%
	Alto	38	76,0%
	Total	50	100,0%

Interpretación

De la tabla 8, en la variable Calidad de Servicio Educativo se tuvo como resultado que ninguno opina que es de nivel bajo, el 24 % lo consideraron de nivel regular, mientras el 76% lo percibe como de nivel alto. De acuerdo a lo mostrado, se puede indicar que en la institución educativa presenta un adecuado uso de las TICs.

Tabla 9. Niveles de las Dimensiones de la Calidad de Servicio Educativo

		Docentes	Porcentaje
Confiabilidad	Bajo	1	2,0%
	Regular	16	32,0%
	Alto	33	66,0%
	Total	50	100,0%
Respuesta	Bajo	0	0,0%
	Regular	20	40,0%
	Alto	30	60,0%
	Total	50	100,0%
Seguridad	Bajo	0	0,0%
	Regular	10	20,0%

	Alto	40	80,0%
	Total	50	100,0%
Empatía	Bajo	0	0,0%
	Regular	7	14,0%
	Alto	43	86,0%
	Total	50	100,0%
Tangibilidad	Bajo	0	0,0%
	Regular	8	16,0%
	Alto	42	84,0%
	Total	50	100,0%

Interpretación

De la tabla 9, en las dimensiones de la calidad de servicio educativo se evidenciaron los siguientes análisis en niveles. En confiabilidad se obtuvo que uno opina que es de nivel bajo representando el 2%, el 32 % lo consideraron de nivel regular, mientras que, 66% lo percibe como de nivel alto. En la dimensión capacidad de respuesta se obtuvo que ninguno opina que es de nivel bajo representando el 0%, el 40 % lo consideraron de nivel regular, mientras que, 60% lo percibe como de nivel alto. En la dimensión seguridad se obtuvo que ninguno opina que es de nivel bajo representando el 0%, el 20 % lo consideran de nivel regular, mientras que el 80% lo percibe como de nivel alto. En la dimensión empatía se obtuvo que ninguno opina que es de nivel bajo representando el 0%, el 14 % lo consideraron de nivel regular, mientras que el 86% lo percibe como de nivel alto. En la dimensión tangibilidad se obtuvo que ninguno opina que es de nivel bajo representando el 0%, el 14 % lo consideraron de nivel regular, mientras que el 86% lo percibe como de nivel alto.

b. Resultados Inferenciales

Se detalló el método de regresión ordinal para saber acerca de la influencia que se muestra en el estudio, asimismo al examinar la significancia conseguida, la cual valió de apoyo para corroborar la hipótesis.

En respuesta al objetivo general: Determinar en qué medida el uso de Tics en docentes influye en la calidad de servicio en una institución educativa pública. Cusco, 2021

Tabla 10. Valor de ajuste de los datos para el modelo del objetivo general
Información de ajuste de los modelos

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	25,412			
Final	5,707	19,705	2	,000

Interpretación

Se detalló el método de regresión ordinal para así conocer la influencia que se muestra en el estudio, asimismo analizar la significancia obtenida que sirvió de sustento para comprobar la hipótesis.

En respuesta al objetivo general: Determinar en qué medida el uso de Tics en docentes influye en la calidad de servicio en una institución educativa pública. Cusco, 2021.

De la tabla 10, se pudo probar el valor Chi cuadrado de 19,705 y $p=0.000<0.05$, sirviendo de soporte para asumir que la variable dependiente calidad de servicio se vio influenciada por la variable independiente las Tic. Asumiendo de esta forma que ambas variables no se mostraron de manera autónoma, ante ello se demostró subordinación de una variable por encima de la otra.

Tabla 11. Valores de la bondad de ajuste para el modelo del objetivo general

<i>Bondad de ajuste</i>			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,000	0	.
Desvianza	,000	0	.

Interpretación

De la tabla 11, acorde a la prueba de bondad de ajuste, se evidenció que la calidad de servicio se ve influenciada por el uso de las TICs y sus dimensiones ($p=0.000$ y $p=0.00<0.05$). En relación a los parámetros demostrados en el estudio, se tuvo que hay rasgos, cuando el uso de las TICs es mejor, también se verá favorecida la calidad de servicio. Se llegó a la conclusión de que hay influencia de la variable independiente sobre la dependiente.

Hipótesis General

Ha: El uso de Tics en docentes influye significativamente en la calidad de servicio en una institución educativa pública Cusco, 2021

Tabla 12. Coeficiente de determinación del modelo para la Hipótesis General
Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,326
Nagelkerke	,488
McFadden	,358

Interpretación

De la tabla 12, los resultados evidenciaron que las estimaciones se ajustaron al modelo, o sea, cuando hay un buen uso de TICs, existe un nivel adecuado de la

calidad de servicio. Dio el valor de Nagelkerke=0,488, que permite aseverar que el modelo explica un 48,8% a la variable dependiente.

Hipótesis Especifica 1

Ha: El uso de Tics en docentes influye significativamente la fiabilidad en una institución educativa pública Cusco, 2021

Tabla 13. Coeficiente de determinación del modelo para la Hipótesis Especifica 1

<i>Pseudo R cuadrado</i>	
Cox y Snell	,267
Nagelkerke	,350
McFadden	,216

Interpretación

De la tabla 13, los resultados señalaron que las estimaciones se ajustaron al modelo, o sea, cuando hay un buen uso de TICs, existe un nivel adecuado de fiabilidad. Dio el valor de Nagelkerke=0,350, que permite aseverar que el modelo explica un 35% a la variable dependiente.

Hipótesis Especifica 2

Ha: El uso de Tics en docentes influye significativamente la Seguridad en una institución educativa pública Cusco, 2021

Tabla 14. Coeficiente de determinación del modelo para la Hipótesis Específica 2

<i>Pseudo R cuadrado</i>	
Cox y Snell	,246
Nagelkerke	,389
McFadden	,282

Interpretación

De la tabla 14, los resultados señalaron que las estimaciones se ajustaron al modelo, es decir, cuando hay un buen uso de TICs, existe un nivel adecuado de seguridad. Arrojó el valor de Nagelkerke=0,389, que permite aseverar que el modelo explica un 38.9% a la variable dependiente.

Hipótesis Específica 3

Ha: El uso de Tics en docentes influye significativamente en la empatía en una institución educativa pública Cusco, 2021.

Tabla 15. Coeficiente de determinación del modelo para la Hipótesis Específica 3

<i>Pseudo R cuadrado</i>	
<i>Cox y Snell</i>	<i>,219</i>
<i>Nagelkerke</i>	<i>,395</i>
<i>McFadden</i>	<i>,306</i>

Interpretación

De la tabla 15, los resultados señalaron que las estimaciones se ajustaron al modelo, o sea, cuando hay un buen uso de TICs, existe un nivel adecuado de empatía. Dio el valor de Nagelkerke=0,395, que permite afirmar que el modelo explica un 39.5% a la variable dependiente.

Hipótesis Específica 4

Ha: El uso de Tics en docentes influye significativamente la capacidad de respuesta en una institución educativa pública Cusco, 2021

Tabla 16. Coeficiente de determinación del modelo para la Hipótesis Específica 4

<i>Pseudo R cuadrado</i>	
Cox y Snell	,163
Nagelkerke	,221
McFadden	,132

Interpretación

De la tabla 16, los resultados señalaron que las estimaciones se ajustaron al modelo, o sea, cuando hay un buen uso de TICs, existe un nivel adecuado de capacidad de respuesta. Dio el valor de Nagelkerke=0,221, que permite aseverar que el modelo explica un 22.1% a la variable dependiente.

Hipótesis Específica 5

Ha: El uso de Tics en docentes influye significativamente la tangibilidad en una institución educativa pública Cusco, 2021

Tabla 17. Coeficiente de determinación del modelo para la Hipótesis Específica 5

<i>Pseudo R cuadrado</i>	
Cox y Snell	,176
Nagelkerke	,300
McFadden	,220

Interpretación

De la tabla 17, los resultados señalaron que las estimaciones se ajustaron al modelo, o sea, cuando hay un buen uso de TICs, existe un nivel adecuado de tangibilidad. Dio el valor de Nagelkerke=0,300, que permite aseverar que el modelo explica un 30% a la variable dependiente.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación se trazó como objetivo general: determinar en qué medida el uso de Tics en docentes influye en la calidad de servicio en una institución educativa pública. Cusco, 2021. De los resultados conseguidos en esta investigación, podemos deducir que hay influencia entre la variable el uso de las TICs y las cinco dimensiones de la variable calidad del servicio educativo: Respuesta, confiabilidad, empatía, seguridad y tangibles.

En referencia a la hipótesis general se demostró que el uso de Tics en docentes influye significativamente en la calidad de servicio en una institución educativa pública Cusco, 2021. De la tabla 12, los resultados señalaron que las estimaciones se ajustaron al modelo, ósea, cuando hay un buen uso de TICs, existirá un nivel adecuado de la calidad de servicio. Dio el valor de Nagelkerke=0,488, que admite aseverar que el modelo revela un 48,8% a la variable dependiente. Coincide con lo que afirma Silvera (2020) en relación a los resultados obtenidos en su investigación da a conocer lo siguiente: los niveles sobresalientes en el uso de las Tics vienen a ser regular con 50% y el alto con 35%; en la calidad del servicio educativo los niveles alcanzados fueron el regular y el alto con el 75% y 16.7%, correspondientemente. En conclusión, la variable uso de las Tics se relaciona significativamente con la variable calidad del servicio educativo en la I.E. donde se realizó el estudio.

Así también cabe mencionar a Hernández (2017), que en su trabajo de investigación da a conocer sobre la influencia de las TIC en el ámbito educativo y en la sociedad; así también, indica que el proceso de E-A el uso de las TIC demanda de un conjunto de competitividades que el educador debe tener para enriquecer su quehacer pedagógica, haciendo indispensable la capacitación docente para poder enfrentar estos nuevos retos y por ende propender a la calidad de servicio educativo. Con este trabajo reafirmamos el nivel de influencia de la TICs en la calidad de servicio educativo.

Respecto a la hipótesis específica 1, se verificó que el uso de Tics en docentes influye significativamente en la fiabilidad en una institución educativa pública Cusco, 2021. De la tabla 13, los resultados indicaron que las estimaciones

se ajustaron al modelo, o sea, cuando hay un buen uso de TICs, habrá un nivel adecuado de fiabilidad. Proyectó el valor de Nagelkerke=0,350, que permite aseverar que el modelo explica un 35% a la variable dependiente. Al respecto Huincho & Zorrilla, (2020) en su trabajo de investigación, realizado con el objetivo de probar que las herramientas TIC optimizan de forma significativa el rendimiento académico en educandos del área de Educación para el Trabajo. Se concluyó que la utilización de las TIC optimizó de gran forma el rendimiento académico en los educandos, teniendo como resultados un promedio de 11.265 a 14.17. Así también, Navarrete & Mendieta, (2018) en su artículo concluye que las TIC vienen a ser parte del siglo XXI y con todo ello la educación ha variado, trayendo nuevos requerimientos en el proceso de E-A.

Considerando los resultados logrados en la hipótesis 1 de este trabajo de investigación contrastamos con los 2 trabajos anteriormente mencionados y llegamos a la conclusión de que el uso de las TICs tiene influencia significativa en la dimensión fiabilidad, permitiendo atender con eficiencia a los clientes educativos y así propender a la calidad del servicio educativo.

Respecto a la hipótesis específica 2, se verificó que el uso de Tics en docentes influye significativamente la Seguridad en una institución educativa pública Cusco, 2021. De la tabla 14, los resultados mostraron que las estimaciones se ajustaron al modelo, o sea, cuando hay un buen uso de TICs, existirá un nivel adecuado de seguridad. Dio el valor de Nagelkerke=0,389, que permite aseverar que el modelo explica un 38.9% a la variable dependiente. A propósito, Hernández, (2017) en su artículo, cuyo objetivo es precisar los primordiales desafíos y marcar una perspectiva del futuro de las TIC y su correspondencia con lo educativo. Como conclusión da a conocer sobre la influencia de las TIC en el ámbito educativo y en la sociedad, así también indica que el proceso de E-A utilizando las TIC demanda de un conjunto de competitividades que el educador debe tener para enriquecer su quehacer pedagógico aprovechando las diferentes herramientas tecnológicas, haciendo indispensable la capacitación docente para poder enfrentar estos nuevos retos. La presente investigación aportó a nuestro estudio sobre el análisis de la optimización del proceso E-A por medio de las TIC y la preparación digital de los educadores. Duque (2005) citado por Revolledo & Burgos, (2020) indica que la

seguridad “vendría a ser la sensación del cliente al apostar y confiar que la organización resolverá sus problemas de la mejor forma posible. Avalos et al. (2014) citado por Revolledo & Burgos, (2020) afirma que la seguridad es cuando el cliente se siente protegido frente a cualquier tipo de peligro o riesgo que pueda atañer al pedir un servicio”. Es así que tomando en cuenta los resultados alcanzados en la hipótesis específica 2 y los autores mencionados se concluye que el uso de las TICs influye significativamente en la dimensión seguridad, ya que el servicio educativo brindado es confiable, seguro y con capacidad de resolución de problemas.

En la hipótesis específica 3, se obtuvo que el uso de Tics en docentes influye significativamente en la empatía en una institución educativa pública Cusco, 2021. De la tabla 15, los resultados indicaron que las estimaciones se adecuaron al modelo, ósea cuando hay un buen uso de TICs, exista un nivel adecuado de empatía. Dio el valor de Nagelkerke=0,395, que permite aseverar que el modelo explica un 39.5% a la variable dependiente. Coincide con lo que proponen Castillo & Jimenez, (2019) quienes afirman que el constructivismo percibiéndolo desde la perspectiva de la TIC, está bastante vinculado con la buena práctica TIC dentro del aula, que actúan como habilidades didácticas. Las invenciones docentes cumplen un rol trascendental en la implementación de las teorías de aprendizaje. Gallar, Y. Rodríguez I. (2015) citado por Montoya, et al., (2019) indican que las TIC facilitan herramientas que ayudan a desarrollar la colaboración y cooperación en el proceso de la enseñanza, permitiendo la interrelación de los educandos desde un punto de vista constructivista de Vygotsky. Sobre la empatía en la calidad de servicio Cortés, (2017) indica que la calidad tiene relación con la forma como las diferentes instituciones reconocen y hacen un análisis de las necesidades de los clientes, así puedan generar servicios admisibles creando confianza a nivel institucional y de clientes. Así mismo Piattini et al, (2018) indica que hablar de calidad actualmente es un objetivo primordial estratégico para toda institución, ya que su permanencia está en relación a la calidad del servicio que brinda o del producto que ofrece al cliente y de cuán satisfechos están. Es así que de las afirmaciones antes mencionadas deducimos que las Tics influye significativamente en la dimensión de

la empatía favoreciendo la interrelación positiva, asertiva y comprensiva entre los agentes educativos.

En la hipótesis específica 4, se logró que el uso de Tics en docentes influye significativamente la capacidad de respuesta en una institución educativa pública Cusco, 2021. De la tabla 16, los resultados indicaron que las estimaciones se ajustaron al modelo, o sea, cuando hay un buen uso de TICs, existirá un nivel adecuado de capacidad de respuesta. Arrojó el valor de Nagelkerke=0,221, que permite aseverar que el modelo explica un 22.1% a la variable dependiente. Sobre la capacidad de respuesta Según Arellano, (2017) la calidad del servicio tiene relación con la satisfacción que el cliente manifiesta. Es así que esta satisfacción se da si se le brinda al cliente lo que anhelaba, inclusive dándole más de ello. Así Aucay, (2018), en su investigación, según los resultados estadísticos, se asevera que hay una correlación de gran significación entre el ejercicio pedagógico y la calidad educativa.

Considerando los resultados obtenidos en la hipótesis 4 contrastamos con los autores anteriormente mencionados y llegamos a la conclusión de que el uso de las TICs tiene influencia significativa en la dimensión capacidad de respuestas, permitiendo prestar atención de forma rápida y efectiva y así propender a la calidad del servicio educativo.

En la hipótesis específica 5, se logró que el uso de Tics en docentes influye significativamente la tangibilidad en una institución educativa pública Cusco, 2021. De la tabla 17, los resultados indicaron que las estimaciones se ajustaron al modelo, o sea, cuando existe un buen uso de TICs, existirá un nivel adecuado de tangibilidad. Dio el valor de Nagelkerke=0,300, que permite aseverar que el modelo explica un 30% a la variable dependiente. A propósito, Romero et al, (2018) menciona 4 características que explican la utilidad de las TIC en la enseñanza: Accesibilidad a una cuantiosa información, conectividad entre la persona y la máquina, Organizar información de forma intertextual, Permite combinar las diferentes formas de presentar la información para la comunicación (mensajes escritos, imágenes, audios, etc.). Sobre la tangibilidad Valls et al (2017) hace referencia a todos los recursos físicos del servicio. Por otra parte, esta dimensión

contiene las pruebas físicas y los componentes que actúan en el servicio, así como infraestructuras y aparatos o dispositivos y el aspecto del personal que labora. Parra & Duque, (2015) citado por Burgos & Revolledo (2018), indican que la calidad se da a conocer al cliente por medio de elementos tangibles como la infraestructura, del producto, del servicio que brindan; así mismo todo aquello que el potencial cliente pueda observar. Burgos & Revolledo (2018) afirma que los elementos tangibles son aquellos como las instalaciones físicas de una empresa u organización, el personal, diversos equipos u otros.

En relación a la hipótesis 5 y los autores mencionados podemos concluir que para hacer uso de las TICs es necesario que la institución educativa cuente con una buena infraestructura y equipos tecnológicos.

En relación a la materialización del estudio se hallaron algunos problemas como: la no presencialidad de los docentes en su centro de trabajo, para así realizar el estudio y encuesta, por lo que la provisión de los cuestionarios para el acopio de los datos informativos y los ítems se efectuaron por vía GOOGLE FORM. Otra limitación fueron hallar libros actualizados referente al tema en físico o electrónico, ya que fue bastante difícil adquirirlos y examinarlos.

VI. CONCLUSIONES

Primera. De los resultados estadísticos de regresión ordinal se halló la influencia de las TICs y la Calidad de Servicio Educativo en una institución educativa pública Cusco, 2021. (Nagelkerke= 0,488). Se corroboró la hipótesis y objetivo general del estudio. Por lo tanto, existe una influencia entre las TICs y la calidad de servicio.

Segunda. De los resultados estadísticos de regresión ordinal se halló la influencia de las TICs y fiabilidad en una institución educativa pública Cusco, 2021. (Nagelkerke= 0,350). Se corroboró la hipótesis específica 1 y objetivo específico 1 del estudio.

Tercera. De los resultados estadísticos de regresión ordinal se encontró la influencia de las TICs y seguridad en una institución educativa pública Cusco, 2021. (Nagelkerke= 0,389). Se corroboró la hipótesis específica 2 y objetivo específico 2 del estudio.

Cuarta. De los resultados estadísticos de regresión ordinal se encontró la influencia de las TICs y la empatía en una institución educativa pública Cusco, 2021. (Nagelkerke= 0,395). Se corroboró la hipótesis específica 3 y objetivo específico 3 del estudio.

Quinta. De los resultados estadísticos de regresión ordinal se encontró la influencia de las TIC y la capacidad de respuesta en una institución educativa pública Cusco, 2021. (Nagelkerke= 0,221). Se corroboró la hipótesis específica 4 y objetivo específico 4 del estudio.

Sexta. De los resultados estadísticos de regresión ordinal se encontró la influencia de las TICs y la tangibilidad en una institución educativa pública Cusco, 2021. (Nagelkerke= 0,300). Se corroboró la hipótesis específica 5 y objetivo específico 5 del estudio.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda organizar capacitaciones sobre uso de las TICs y la Calidad de Servicio para que puedan mejorar el servicio educativo a través de la aplicación de las diversas herramientas que engloba; así mismo mejorar la labor pedagógica de manera eficaz y en equipo.

Segunda. Se recomienda organizar capacitaciones sobre TICs y la fiabilidad como parte de calidad de servicio educativo. Se recomienda realizar investigaciones periódicamente para un seguimiento de las variables, para que las autoridades educativas puedan tomar decisiones al respecto.

Tercera. Se recomienda organizar capacitaciones sobre TICs y la seguridad como parte de calidad del servicio educativo. La institución educativa tiene que estar respaldada con el dominio de las competencias de las TICs en los docentes con el fin de lograr la tan ansiada calidad de servicio educativo.

Cuarta. Organizar capacitaciones sobre el uso de las TICs y la empatía como parte de calidad de servicio educativo. Se recomienda la capacitación de los docentes, respecto a la buena atención al usuario, con el fin de que tengan conocimiento sobre la importancia de aplicar las dimensiones de la calidad de servicio educativo.

Quinta. Se recomienda organizar capacitaciones sobre el uso de TICs y la respuesta como parte de la calidad de servicio y brindar una oportuna respuesta a las demandas del usuario.

Sexta. En cuanto a la tangibilidad y la calidad de servicio, se recomienda contar con una adecuada infraestructura en lo referente a aulas, laboratorios que conlleven a tener herramientas de tipo tecnológico como el acceso a y así puedan mejorar el servicio educativo.

Referencias bibliográficas

- Allueva, A., & Alejandro, J. (2019). *Enfoques y experiencias de innovación educativa con TIC en educación superior*. Zaragoza: Prensas de la Universidad Zaragoza. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=ar6zDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tic+y+la+educacion+2019&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=tic%20y%20la%20educacion%202019&f=false
- Arciniegas, J., & Agustín, M. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. Puno. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de las Ciencias*, VOL.3, 72-83. doi:DOI: 10.23857/dc.v3i3 mon.627
- Aucay, C. (2018). "DESEMPEÑO PEDAGOGICO Y CALIDAD EDUCATIVA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "CARLOS CORNEJO ORBE" DE LA PARROQUIA RIO BOITO DEL CANTON PROVINCIA DEL ORO ECUADOR 2018". Oro Ecuador. doi: <http://dx.doi.org/10.21503/log.v8i1.1588>
- Bernardo de Cara, G. R., Tavares do Carmo, G., & Ferreira Bastos, D. (2021). Education and Innovation: Challenges for Teacher Continuing Education in Light of Post-pandemic Demands. doi:10.1007/978-981-16-5063-5_65
- Cabero, J., & Valencia, R. (2019). TIC para la inclusión: una mirada desde Latinoamérica. *Aula abierta - volumen 48, número 2*, págs. 139-146. doi: <https://doi.org/10.17811/rifie.48.2.2019.139-146> Volumen 48, número 2, abril-junio, 2019/págs. 139-146
- Cacheiro González, M. L. (2018). *Educación y tecnología: estrategias didácticas para la integración de las TIC*. México: UNED. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=KG5aDwAAQBAJ&pg=PT33&dq=las+tics&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiDhsHbtNTzAhWiGLkGHVGSBy04ChDoAXoECAcQAq#v=onepage&q=las%20tics&f=false>
- Carbajal, S. (2020). Incorporación de herramientas G-SUITE FOR EDUCATION y el trabajo colaborativo de los estudiantes del colegio nivela en el año 2018.
- Castillo, M., & Jimenez, J. (2019). Las teorías de aprendizaje, bajo la lupa TIC. *Acción y Reflexión Educativa -N° 49, 1,2*. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/226/226955009/226955009.pdf>

- Chipana, J. (2019). Google Drive para mejorar las competencias digitales del personal docente de la I. E. P. Friend's Garden Huancayo. Huancayo.
- Cottle, D. (1991). El servicio centrado en el cliente. Madrid: Diaz de Santos S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=o37JeJi0-qoC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Cortés, J. M. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)*. 1a edición. ICB Editores. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4749>
- Cruzalegui, M. (2018). Calidad del servicio educativo y el desempeño docente en el ISPPEE "María Madre" de la región Callao. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2184>
- Cueto, R., Campos, L., & Tito, P. (2019). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. Lima. doi: <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- De la Cruz, A. (2017). Calidad de servicio, satisfacción y lealtad, en los estudiantes de la universidad peruana unión, 2016. 362. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. *INNOVAR*, vol.15, n.25, 64-80. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
- Gil Pascual, J. A. (2016). *Técnicas e instrumentos para la recogida de información*. Editorial UNED. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ANrkDAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Gutierrez Martin, A., Pinedo Gonzales, R., & Gil Puente, C. (2021). ICT and Media competencies of teachers. Convergence towards an integrated MIL-ICT model. doi:10.3916/C70-2022-02
- Hernández, R. (2017). Impacto de las TIC en la educación: Retos y Perspectivas. *Propósitos y Representaciones Vol. 5, Nº 1: pp. 325 - 347*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5904762>
doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2017.v5n1.149>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendóza, C. (2018). Metodología de la investigación, las rutas cuantitativas cualitativas y mixtas. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill. doi:ISBN 978-1-4562-6096-5
- Huayascachi, R., Geraldo, L., & Tito, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Revista Industrial Data 23(1)*, 165-187. doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Huincho, E., & Zorrilla, E. (2020). LAS TIC EN EL RENDIMIENTO ACADÉMICO EN ESTUDIANTES DEL CURSO DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO EN EL

COLEGIO NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - LIRCAY. huancavelica.
Obtenido de <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3372>

- Huzco, J., & Romero, M. (2018). APLICACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE GOOGLE APPS (GOOGLE CLASSROOM Y GOOGLE DRIVE) PARA EL APRENDIZAJE COLABORATIVO DE LAS ALUMNAS DEL QUINTO AÑO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA CNI N° 31 "NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN" – YANACANCHA, PASCO. Pasco. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/848/1/TESIS.pdf>
- Iftakhar, S. (2016). GOOGLE CLASSROOM: WHAT WORKS AND HOW? *Journal of Education and Social Sciences*, Vol. 3, pág. 12-13.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (Primera ed.). Barcelona, España: Bellaterra. Obtenido de <https://ddd.uab.cat/record/129382>
- Maldonado Pinto, J. E. (2018). *Metodología de la Investigación Social. Paradigmas: Cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=FTSjDwAAQBAJ&pg=PA120&dq=validez+y+confiabilidad+metodologia+de+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjOzZ-t7cX0AhVaHrkGHdfDAUc4FBD0AXoECAkQAg#v=onepage&q=validez%20y%20confiabilidad%20metodologia%20de%20investigacio>
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. Obtenido de http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos_y_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- MINEDU. (2018). *Manual de gestión de las TIC en instituciones educativas de Jornada Escolar Completa*. Lima: Industrias Gráficas Ausangate S.A.C. Obtenido de <https://1drv.ms/b/s!Ahmt8xoqzzJWm0AWK8NuXDso6k9g>
- Montoya, L., Parra, M., Lescay, M., Cabello, O., & Coloma, G. (2019). Teorías pedagógicas que sustentan el aprendizaje con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. *Revista Informatica Científica*, pág. 249.
- Mosquera, I. (2019). Las cifras no mienten: la digitalización en las aulas es una realidad a nivel mundial. *UNIR*. Obtenido de <https://www.unir.net/educacion/revista/las-cifras-no-mienten-la-digitalizacion-en-las-aulas-es-una-realidad-a-nivel-mundial/>
- Muñoz, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Progreso S.A de C.V. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Navarrete, G., & Mendieta, Rosa. (2018). LAS TIC Y LA EDUCACIÓN ECUATORIANA EN TIEMPOS DE INTERNET: BREVE ANÁLISIS. *ales*

Revista Multidisciplinaria de Investigación Vol. 2 No. 15, 124-136. Obtenido de <https://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/220/167>

Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramirez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y redacción de tesis.* Ediciones de la U. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=LzKbDwAAQBAJ&pg=PT260&dq=poblaci%C3%B3n+en+una+investigaci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi2rsjgptXzAhXkK7kGHXijCGsQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=poblaci%C3%B3n%20en%20una%20investigaci%C3%B3n&f=false>

Ñaupas Paitán Humberto, et.al. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis.* 5° edición. Ediciones de la U. Bogotá: Colombia. ISBN 978-958-762-876-0 e-ISBN 978-958-762-877

Parra, M., & Duque, E. J. (2015). Análisis de los modelos de medición de calidad percibida del servicio aplicados en la industria de hospitalidad. *Revista Perspectiva Empresarial, 2(2)*., 40. doi:<https://doi.org/10.16967/rpe.v2n2a4>

Piattini, M., Garcia, F., Garcia, I., & Pino, F. (2018). *Calidad de sistemas de información.* Madrid: RA-MA. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=sl6fDwAAQBAJ&pg=PA29&dq=calidad+concepto++2018&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjCjrnSnsb0AhWzq5UCHSdiBlcQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=calidad%20concepto%20%202018&f=false>

Presidencia de la República del Perú. (24 de julio de 2016). *Ley N° 28044.* Perú: Diario EL Peruano.

Prieto, J. (2018). *GERENCIA DEL SERVICIO La clave para ganar todos.* Colombia: ECOE. <https://www.ecoediciones.com/wpcontent/uploads/2018/03/Gerencia-del-servicio-4ed.pdf>

Proaño, W. (2019). *Calidad Educativa y Desempeño Docente en la Unidad educativa Amarilis Fuentes Alcívar Guayaquil – Ecuador, 2018.* Obtenido de oai: [repositorio.ucv.edu.pe:20.500.12692/38916](https://repositorio.ucv.edu.pe/20.500.12692/38916)

RAE. (2021). “El Fichero de hilo de la RAE: un gran depósito léxico al alcance de todos”.

Revolledo, T., & Burgos, S. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A. *Revista valor Agregado, 22-39.* doi: <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>

- Rico, A. (2016). La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia. *Sophia*, 12(1), 55-70. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/sph/v12n1/v12n1a04.pdf>
- Romero, V., & al., e. (2018). *Metodologías y tecnologías de la información en la educación*. Area de Innovación y desarrollo, SL. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=jRNtDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Romm, N. (2020). Reflections on a Post-Qualitative Inquiry With Children/Young. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 21(1), 1 - 37. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.17169/fqs21.1.3360>.
- Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia*, pag. 67-73. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-AdministracionDeLaCalidadEnLosServiciosEducativos-5420471%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-AdministracionDeLaCalidadEnLosServiciosEducativos-5420471%20(1).pdf)
- Sánchez, G. (2015). ¿Por qué no mejora la educación en América Latina? BBC. https://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/04/150409_economia_educacion_en_america_latina_finde_bd.
- Sánchez, P., Figueroa, C., & Saavedra, C. (2021). *Desafíos de la formación en TIC para educadores de hoy.: Un análisis desde la política pública Colombiana*. Colombia: JOTAMAR. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=HNdAEAAAQBAJ&pg=PT131&dq=tic+y+la+educacion+2019&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjE1tu6qsb0AhU1LLkGHYNBAn0Q6AF6BAgHEA#v=onepage&q=tic%20y%20la%20educacion%202019&f=false>
- Silvera, F. (2020). Las Tics y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 81770 María Inmaculada Concepción Chao - 2020. Trujillo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49489/Silvera_BFF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Trejos, H. (2018). Herramientas tecnológicas para el diseño de materiales visuales en entornos educativos. *Sincronía, núm. 74*, 617-655. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5138/513855742031/html/index.html>
- UNESCO. (2016). *TECNOLOGÍAS DIGITALES AL SERVICIO DE LA CALIDAD EDUCATIVA - UNA PROPUESTA DE CAMBIO CENTRADA EN EL APRENDIZAJE PARA TODOS*. Chile. Obtenido de <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/4566/Tecnolog%c3%adas%20digitales%20al%20servicio%20de%20la%20calidad%20educativa%20una%20propuesta%20de%20cambio%20centrada%20en%20el%20aprendizaje%20para%20todos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

UNESCO. (2021). Las TIC en la educación. Obtenido de <https://es.unesco.org/themes/tic-educacion>

Valls, W., Roman, V., Chica, C., & Salgado, G. (2017). *Calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad*. Ecuador: Mar Abierto. Obtenido de https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest/33

Velasco, Ruíz, & Bárcenas, J. (2020). *Movilidad virtual de experiencias educativas*. México. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=BzQNEAAAQBAJ&pg=PA1095&dq=APRENDIENDO+SOBRE+LAS+TIC&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi6wYjiuNTzAhUfGbkGHRLBBycQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=APRENDIENDO%20SOBRE%20LAS%20TIC&f=false>

Zuluaga, J. (2019). G-Suite en la enseñanza de física como apoyo al proceso de aprendizaje de los estudiantes de la Institución Educativa Gimnasio Inglés. Colombia. Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/77493>

Anexos

Anexo No 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Uso de TICs en docentes para la mejora de calidad del servicio educativo en una institución educativa pública Cusco, 2021 Autor: Verónica Humpire Condori.							
Línea de Investigación: Gestión de Calidad Educativa.							
Problema General ¿En qué medida el uso de Tics en docentes influye en la calidad de servicio en una institución pública Cusco, 2021?	Objetivo General Determinar en qué medida el uso de Tics en docentes influye en la calidad de servicio en una institución educativa pública. Cusco, 2021.	Hipótesis General El uso de Tics en docentes influye significativamente en la calidad de servicio en una institución educativa pública Cusco, 2021	VARIABLES				
			Variable: Uso de las TICs				
Problemas Específicos ¿En qué medida el uso de Tics en docentes influye en la fiabilidad en una institución pública Cusco, 2021?	Objetivos Específicos Determinar en qué medida el uso de Tics en docentes influye en la fiabilidad en una institución educativa pública, Cusco.2021.	Hipótesis Especificas El uso de Tics en docentes influye significativamente la fiabilidad en una institución educativa pública Cusco, 2021	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores	Niveles y Rangos
						Aprendiendo sobre las TICs	Aprende el manejo de las TICs
			Aprendiendo con las TIC	Demuestra habilidades en el uso de las TICs Aplica las TICs en el quehacer educativo.	6,7,8,9,10 11.12.13.14.15		

			Variable 2: Calidad de Servicio Educativo				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores	Niveles y Rangos
¿En qué medida el uso de Tics en docentes influye en la Seguridad en una institución pública Cusco, 2021?	Determinar en qué medida el uso de Tics en docentes influye en la Seguridad en una institución educativa pública, Cusco.2021.	El uso de Tics en docentes influye significativamente la Seguridad en una institución educativa pública Cusco, 2021	Fiabilidad	Atiende con eficiencia.	1,2,3,4,5	Ordinal: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Nivel Bajo (45-50) Nivel Promedio (51-70) Nivel Alto (71 -125)
¿En qué medida el uso de Tics en docentes influye en la empatía en una institución pública Cusco, 2021?	Determinar en qué medida el uso de Tics en docentes influye en la empatía en una institución educativa pública, Cusco.2021.	El uso de Tics en docentes influye significativamente la empatía en una institución educativa pública Cusco, 2021	Seguridad	Transmite confianza y seguridad	6,7,8,9,10		
¿En qué medida el uso de Tics en docentes influye en la capacidad de respuesta en una institución pública Cusco, 2021?	Determinar en qué medida el uso de Tics en docentes influye en la capacidad de respuesta en una institución educativa pública, Cusco.2021.	El uso de Tics en docentes influye significativamente la capacidad de respuesta en una institución educativa pública Cusco, 2021	Empatía	Brinda atención individualizada.	11.12.13.14.15		
			Capacidad de Respuesta	Presta atención de forma rápida y efectiva	16.17.18.19.20		
			Tangibles	Implementa personal, equipos y materiales para la prestación del servicio	21,22,23,24,25		
	Determinar en qué medida el uso de Tics	El uso de Tics en docentes influye					

¿En qué medida el uso de Tics en docentes influye en la tangibilidad en una institución pública Cusco, 2021?	en docentes influye en la tangibilidad en una institución educativa pública, Cusco.2021.	significativamente la tangibilidad en una institución educativa pública Cusco, 2021					
--	--	---	--	--	--	--	--

Tipo y Diseño de Investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Diseño: No Experimental Transversal, correlacional causal Nivel: Explicativo</p>	<p>Población: llamado también universo, representados con la letra (N). En cuanto a las ciencias sociales la población está dada por la agrupación de individuos que son el centro de la investigación.</p>	<p>Variable 1: Uso de las TIC Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Variable 2: Calidad de Servicio educativo Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Descriptiva Inferencial</p>

Anexo No 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NÍVELES O RANGOS
Uso de las TICs	Apreniendo sobre las TICs.	Aprrende el manejo de las TICs	1,2,3,4,5	Ordinal: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Nivel Bajo (20-25) Nivel Promedio (26-45) Nivel Alto (46 -75)
	Apreniendo con las TICs.	Demuestra habilidades en el uso de las TICs	6,7,8,9,10		
	Apreniendo a través de las TICs	Aplica las TICs en el quehacer educativo.	11,12,13,14,15		
Calidad de Servicio Educativo	Fiabilidad o confiabilidad	Atiende con eficiencia.	1,2,3,4,5	Ordinal: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Nivel Bajo (45-50) Nivel Promedio (51-70) Nivel Alto (71 -125)
	Seguridad	Transmite confianza y seguridad.	6,7,8,9,10		
	Empatía	Brinda atención individualizada,	11,12,13,14,15		
	Capacidad de Respuesta	Presta atención de forma rápida y efectiva	16,17,18,19,20		
	Tangibles	Implementa personal, equipos y materiales para la prestación del servicio	21, 22, 23,24,25		

Anexo No 3: Instrumento de Evaluación

ESCALA DE VALORACIÓN				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

	Variable 1: Uso de TICs Dimensión 1: Aprendiendo sobre las TICs	Valoración				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Tiene dominio de las herramientas TICs: documentos de Google, hojas de cálculo de Google, Google form, Google Classroom, MEET, ZOOM.					
2	Aprende fácilmente a manipular herramientas tecnológicas.					
3	Resuelve con facilidad problemas técnicos de las herramientas tecnológicas.					
4	Se actualiza constantemente en cuestiones tecnológicas para un mejor manejo.					
5	Conoce herramientas que le permiten almacenar archivos en línea y poder compartir información para realizar un trabajo colaborativo con docentes y estudiantes (Google Drive).					

	Variable 1: Uso de TICs Dimensión 2: Aprendiendo con las TICs	Valoración				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
6	Elabora materiales didácticos con apoyo de las TIC para aplicar en sus sesiones de aprendizaje.					
7	Diferencia entre la información científica y la información ordinaria cuando utiliza el Internet.					
8	Emplea herramientas digitales como GENIALLY, POWTOON, JAMBOARD, PADDLE u otros.					
9	Hace uso de redes sociales u otros medios de comunicación virtuales de acuerdo a sus intereses y necesidades pedagógicas.					
10	Propone la elaboración de proyectos colaborativos con uso de las TIC.					

	Variable 1: Uso de TICs Dimensión 3: Aprendiendo a través de las TICs	Valoración				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1 1	En las actividades pedagógicas prioriza y promueve el uso de los materiales o recursos informáticos, existentes en la institución para apoyar el proceso de enseñanza.					
1 2	Emplea programas novedosos para integrarlos y dinamizar las sesiones de aprendizajes o proyectos educativos					
1 3	Utiliza softwares educativos especializados para su área en específico en el proceso de enseñanza – aprendizaje.					
1 4	Emplea las herramientas tecnológicas para identificar necesidades de aprendizaje y reforzar un tema específico.					
1 5	Incorporan las TIC para motivar el trabajo colaborativo de los educandos.					

	Variable 2: Calidad en el servicio educativo Dimensión 1: Fiabilidad	Valoración				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	La institución educativa es considerada significativa y confiable para la ciudad.					
2	En la institución educativa la práctica docente se realiza con honestidad y eficiencia.					
3	La institución educativa brinda los servicios educativos de acuerdo a lo esperado por los clientes educativos.					
4	La institución educativa muestra interés para evitar hasta el mínimo error.					
5	La institución educativa cumple con el horario de atención al cliente educativo.					
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
6	Los docentes de la institución educativa cuentan con información necesaria para solucionar problemas de forma eficiente y oportuna.					
7	En la institución educativa se emplean recursos tecnológicos para brindar un servicio educativo de manera eficiente y oportuna.					
8	La institución educativa muestra interés en resolver los problemas que se presentan en la atención a los clientes.					
9	En la institución educativa los docentes están dispuestos a ayudar a sus clientes.					
10	Se cuida el desarrollo de estrategias para las relaciones humanas de todos los docentes.					
	Dimensión 3: Seguridad -	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11	El proyecto educativo institucional es conocido por toda la comunidad educativa.					

12	Hay continuidad en los procesos que se inician previa evaluación.					
13	En la institución educativa los docentes ofrecen un servicio con un trato amable.					
14	Los clientes sienten seguridad en la atención que recibirán de la institución educativa.					
15	El personal desempeña adecuadamente su labor teniendo conocimiento de sus funciones.					
	Dimensión 4: Empatía	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
16	En la institución educativa existe un clima de armonía.					
17	Los docentes escuchan y generan un diálogo fluido con los estudiantes.					
18	La institución educativa brinda una atención individualizada de los servicios.					
19	Se tiene una actitud reflexiva ante situaciones imprevistas.					
20	La institución educativa comprende las necesidades del cliente.					
	Dimensión 5: Tangibilidad	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
21	Se cuenta con una infraestructura adecuada para la población estudiantil.					
22	La institución educativa cuenta con aulas, con laboratorios y centro de informática pedagógicamente implementados y en un buen estado.					
23	La institución educativa se encuentra en una zona de mayor demanda.					
24	La institución educativa cuenta con internet permanente y los docentes tienen acceso a ello.					
25	Los docentes y trabajadores administrativos muestran una buena presentación personal.					

Anexo No 4: Instrumentos de Fiabilidad de las variables (Validación).

Confiabilidad de la variable 1: TIC

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	51,30	84,233	,783	,909
P2	51,40	86,044	,719	,911
P3	51,40	86,044	,719	,911
P4	51,10	86,100	,704	,912
P5	52,10	87,878	,228	,931
P6	51,90	82,989	,570	,915
P7	51,20	81,956	,896	,906
P8	51,90	96,100	-,087	,932
P9	52,50	77,611	,711	,910
P10	52,40	82,044	,574	,915
P11	51,90	82,322	,800	,908
P12	51,50	76,278	,931	,901
P13	52,10	77,878	,876	,903
P14	51,50	80,056	,805	,906
P15	51,40	86,044	,719	,911

Fiabilidad Veronica variable Tics - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda Acrobat ¿Qué desea hacer?

Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas

Arial 10 Ajustar texto General Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
1		Encuestados	P-1	P-2	P-3	P-4	P-5	P-6	P-7	P-8	P-9	P-10	P-11	P-12	P-13	P-14	P-15	P-16	P-17	P-18	P-19	P-20
2	1	Pers1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4					
3	2	Pers2	5	5	5	5	5	3	5	2	4	3	4	5	4	5	5					
4	3	Pers3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4					
5	4	Pers4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
6	5	Pers5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3						
7	6	Pers6	5	5	5	5	1	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5					
8	7	Pers7	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	3	3	2	2	4					
9	8	Pers8	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4					
10	9	Pers9	4	4	4	5	4	5	4	3	2	3	3	4	3	4	4					
11	10	Pers10	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4					
12																						
13																						

Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	25

Estadísticas de total de elemento

	Media de	Varianza de	Correlación	Alfa de Cronbach si
P1	93,70	204,456	,676	,965
P2	93,80	202,622	,809	,963
P3	93,80	211,956	,367	,968
P4	94,20	193,511	,874	,963
P5	93,90	194,544	,970	,962
P6	93,80	203,511	,772	,964
P7	94,40	208,933	,441	,968
P8	93,90	210,989	,522	,966
P9	93,90	208,100	,652	,965
P10	93,60	204,933	,856	,963
P11	93,50	206,500	,917	,963
P12	93,70	198,900	,894	,963
P13	94,00	198,000	,924	,962
P14	94,10	217,433	,385	,967
P15	93,80	210,622	,766	,964
P16	94,10	197,878	,811	,964
P17	93,80	210,844	,752	,964
P18	93,40	204,933	,941	,963
P19	93,40	204,933	,941	,963
P20	93,80	212,400	,655	,965
P21	93,60	210,044	,802	,964
P22	93,50	206,500	,917	,963
P23	93,70	204,011	,810	,964
P24	93,60	211,378	,719	,965
P25	93,80	220,400	,169	,968

Fiabilidad Veronica variable Calidad de servicio - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda Acrobat ¿Qué desea hacer?

Pegar Fuente Alineación Número Estilos

K15

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
1		Encuestados	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
2	1	Pers1	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	Pers2	4	5	5	3	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
4	3	Pers3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	Pers4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	5	Pers5	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
7	6	Pers6	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3
8	7	Pers7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	8	Pers8	5	5	2	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
10	9	Pers9	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	10	Pers10	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
12																												
13																												

Anexo No 5:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: TICs

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Aprendiendo sobre las TICs							
1	Tiene dominio de las herramientas TIC: documentos de Google, hojas de cálculo de Google, Google form, Google Classroom, MEET, ZOOM.	X		X		X		
2	Aprende fácilmente a manipular herramientas tecnológicas.	X		X		X		
3	Resuelve con facilidad problemas técnicos de las herramientas tecnológicas.	X		X		X		
4	Se actualiza constantemente en cuestiones tecnológicas para un mejor manejo.	X		X		X		
5	Conoce herramientas que le permiten almacenar archivos en línea y poder compartir información para realizar un trabajo colaborativo con docentes y estudiantes (Google Drive).	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 : Aprendiendo con las TICs	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Elabora materiales didácticos con apoyo de las TIC para aplicar en sus sesiones de aprendizaje.	X		X		X		
7	Diferencia entre la información científica y la información ordinaria cuando utiliza el Internet.	X		X		X		
8	Emplea herramientas digitales como GENIALLY, POWTOON, JAMBOARD, PADDLE u otros.	X		X		X		
9	Hace uso de redes sociales u otros medios de comunicación virtuales de acuerdo a sus intereses y necesidades pedagógicas.	X		X		X		
10	Propone la elaboración de proyectos colaborativos con uso de las TIC.	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Aprendiendo a través de las TICs							
1 1	En las actividades pedagógicas prioriza y promueve el uso de los materiales o recursos informáticos, existentes en la institución para apoyar el proceso de enseñanza.	X		X		X	
1 2	Emplea programas novedosos para integrarlos y dinamizar las sesiones de aprendizajes o proyectos educativos	X		X		X	
1 3	Utiliza softwares educativos especializados para su área en específico en el proceso de enseñanza – aprendizaje.	X		X		X	
1 4	Emplea las herramientas tecnológicas para identificar necesidades de aprendizaje y reforzar un tema específico.	X		X		X	
1 5	Incorporan las TIC para motivar el trabajo colaborativo de los educandos.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Pinedo Noriega Dianith DNI: 23983631

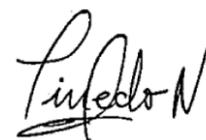
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Especialidad del validador: Doctorado en Administración de la Educación



05 de noviembre del 2021

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	La institución educativa es considerada significativa y confiable para la ciudad.	X		X		X		
2	En la institución educativa la práctica docente se realiza con honestidad y eficiencia.	X		X		X		
3	La institución educativa brinda los servicios educativos de acuerdo a lo esperado por los clientes educativos.	X		X		X		
4	La institución educativa muestra interés para evitar hasta el mínimo error.	X		X		X		
5	La institución educativa cumple con el horario de atención al cliente educativo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta							
6	Los docentes de la institución educativa cuentan con información necesaria para solucionar problemas de forma eficiente y oportuna.	X		X		X		
7	En la institución educativa se emplean recursos tecnológicos para brindar un servicio educativo de manera eficiente y oportuna.	X		X		X		
8	La institución educativa muestra interés en resolver los problemas que se presentan en la atención a los clientes.	X		X		X		
9	En la institución educativa los docentes están dispuestos a ayudar a sus clientes.	X		X		X		

10	Se cuida el desarrollo de estrategias para las relaciones humanas de todos los docentes.	X		X				
DIMENSIÓN 3: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
11	El proyecto educativo institucional es conocido por toda la comunidad educativa.	X		X		X		
12	Hay continuidad en los procesos que se inician previa evaluación.	X		X		X		
13	En la institución educativa los docentes ofrecen un servicio con un trato amable.	X		X		X		
14	Los clientes sienten seguridad en la atención que recibirán de la institución educativa.	X		X		X		
15	El personal desempeña adecuadamente su labor teniendo conocimiento de sus funciones.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
16	En la institución educativa existe un clima de armonía.	X		X		X		
17	Los docentes escuchan y generan un diálogo fluido con los estudiantes.	X		X		X		
18	La institución educativa brinda una atención individualizada de los servicios.	X		X		X		
19	Se tiene una actitud reflexiva ante situaciones imprevistas.	X		X		X		
20	La institución educativa comprende las necesidades del cliente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Tangibilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
21	Se cuenta con una infraestructura adecuada para la población estudiantil.	X		X		X		

22	La institución educativa cuenta con aulas, con laboratorios y centro de informática pedagógicamente implementados y en un buen estado.	X		X		X	
23	La institución educativa se encuentra en una zona de mayor demanda.	X		X		X	
24	La institución educativa cuenta con internet permanente y los docentes tienen acceso a ello.	X		X		X	
25	Los docentes y trabajadores administrativos muestran una buena presentación personal.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

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

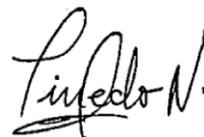
Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Pinedo Noriega Dianith DNI: 23983631

Especialidad del validador: Doctorado en Administración de la Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



05 de noviembre del 2021

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: TICS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Aprendiendo sobre las TICs							
1	Tiene dominio de las herramientas TIC: documentos de Google, hojas de cálculo de Google, Google form, Google Classroom, MEET, ZOOM.	X		X		X		
2	Aprende fácilmente a manipular herramientas tecnológicas.	X		X		X		
3	Resuelve con facilidad problemas técnicos de las herramientas tecnológicas.	X		X		X		
4	Se actualiza constantemente en cuestiones tecnológicas para un mejor manejo.	X		X		X		
5	Conoce herramientas que le permiten almacenar archivos en línea y poder compartir información para realizar un trabajo colaborativo con docentes y estudiantes (Google Drive).	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 : Aprendiendo con las TICs	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Elabora materiales didácticos con apoyo de las TIC para aplicar en sus sesiones de aprendizaje.	X		X		X		
7	Diferencia entre la información científica y la información ordinaria cuando utiliza el Internet.	X		X		X		
8	Emplea herramientas digitales como GENIALLY, POWTOON, JAMBOARD, PADDLE u otros.	X		X		X		
9	Hace uso de redes sociales u otros medios de comunicación virtuales de acuerdo a sus intereses y necesidades pedagógicas.	X		X		X		
10	Propone la elaboración de proyectos colaborativos con uso de las TIC.	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Aprendiendo a través de las TICs							
11	En las actividades pedagógicas prioriza y promueve el uso de los materiales o recursos informáticos, existentes en la institución para apoyar el proceso de enseñanza.	X		X		X	
12	Emplea programas novedosos para integrarlos y dinamizar las sesiones de aprendizajes o proyectos educativos	X		X		X	
13	Utiliza softwares educativos especializados para su área en específico en el proceso de enseñanza – aprendizaje.	X		X		X	
14	Emplea las herramientas tecnológicas para identificar necesidades de aprendizaje y reforzar un tema específico.	X		X		X	
15	Incorporan las TIC para motivar el trabajo colaborativo de los educandos.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Ramos Quispe Virginia DNI:23837303

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



7 de noviembre del 2021

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	La institución educativa es considerada significativa y confiable para la ciudad.	X		X		X		
2	En la institución educativa la práctica docente se realiza con honestidad y eficiencia.	X		X		X		
3	La institución educativa brinda los servicios educativos de acuerdo a lo esperado por los clientes educativos.	X		X		X		
4	La institución educativa muestra interés para evitar hasta el mínimo error.	X		X		X		
5	La institución educativa cumple con el horario de atención al cliente educativo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los docentes de la institución educativa cuentan con información necesaria para solucionar problemas de forma eficiente y oportuna.	X		X		X		
7	En la institución educativa se emplean recursos tecnológicos para brindar un servicio educativo de manera eficiente y oportuna.	X		X		X		
8	La institución educativa muestra interés en resolver los problemas que se presentan en la atención a los clientes.	X		X		X		
9	En la institución educativa los docentes están dispuestos a ayudar a sus clientes.	X		X		X		
10	Se cuida el desarrollo de estrategias para las relaciones humanas de todos los docentes.	X		X				

	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El proyecto educativo institucional es conocido por toda la comunidad educativa.	X		X		X		
12	Hay continuidad en los procesos que se inician previa evaluación.	X		X		X		
13	En la institución educativa los docentes ofrecen un servicio con un trato amable.	X		X		X		
14	Los clientes sienten seguridad en la atención que recibirán de la institución educativa.	X		X		X		
15	El personal desempeña adecuadamente su labor teniendo conocimiento de sus funciones.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
16	En la institución educativa existe un clima de armonía.	X		X		X		
17	Los docentes escuchan y generan un diálogo fluido con los estudiantes.	X		X		X		
18	La institución educativa brinda una atención individualizada de los servicios.	X		X		X		
19	Se tiene una actitud reflexiva ante situaciones imprevistas.	X		X		X		
20	La institución educativa comprende las necesidades del cliente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Tangibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Se cuenta con una infraestructura adecuada para la población estudiantil.	X		X		X		

22	La institución educativa cuenta con aulas, con laboratorios y centro de informática pedagógicamente implementados y en un buen estado.	X		X		X		
23	La institución educativa se encuentra en una zona de mayor demanda.	X		X		X		
24	La institución educativa cuenta con internet permanente y los docentes tienen acceso a ello.	X		X		X		
25	Los docentes y trabajadores administrativos muestran una buena presentación personal.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Ramos Quispe Virginia DNI:23837303

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



07 de noviembre del 2021

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: TICS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Aprendiendo sobre las TICs							
1	Tiene dominio de las herramientas TIC: documentos de Google, hojas de cálculo de Google, Google form, Google Classroom, MEET, ZOOM.	X		X		X		
2	Aprende fácilmente a manipular herramientas tecnológicas.	X		X		X		
3	Resuelve con facilidad problemas técnicos de las herramientas tecnológicas.	X		X		X		
4	Se actualiza constantemente en cuestiones tecnológicas para un mejor manejo.	X		X		X		
5	Conoce herramientas que le permiten almacenar archivos en línea y poder compartir información para realizar un trabajo colaborativo con docentes y estudiantes (Google Drive).	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 : Aprendiendo con las TICs							
6	Elabora materiales didácticos con apoyo de las TIC para aplicar en sus sesiones de aprendizaje.	X		X		X		
7	Diferencia entre la información científica y la información ordinaria cuando utiliza el Internet.	X		X		X		
8	Emplea herramientas digitales como GENIALLY, POWTOON, JAMBOARD, PADDLE u otros.	X		X		X		
9	Hace uso de redes sociales u otros medios de comunicación virtuales de acuerdo a sus intereses y necesidades pedagógicas.	X		X		X		
10	Propone la elaboración de proyectos colaborativos con uso de las TIC.	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Aprendiendo a través de las TICs							
11	En las actividades pedagógicas prioriza y promueve el uso de los materiales o recursos informáticos, existentes en la institución para apoyar el proceso de enseñanza.	X		X		X	
12	Emplea programas novedosos para integrarlos y dinamizar las sesiones de aprendizajes o proyectos educativos	X		X		X	
13	Utiliza softwares educativos especializados para su área en específico en el proceso de enseñanza – aprendizaje.	X		X		X	
14	Emplea las herramientas tecnológicas para identificar necesidades de aprendizaje y reforzar un tema específico.	X		X		X	
15	Incorporan las TIC para motivar el trabajo colaborativo de los educandos.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Ortiz Florez María Soledad DNI: 23852958

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



08 de noviembre del 2021

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	La institución educativa es considerada significativa y confiable para la ciudad.	X		X		X		
2	En la institución educativa la práctica docente se realiza con honestidad y eficiencia.	X		X		X		
3	La institución educativa brinda los servicios educativos de acuerdo a lo esperado por los clientes educativos.	X		X		X		
4	La institución educativa muestra interés para evitar hasta el mínimo error.	X		X		X		
5	La institución educativa cumple con el horario de atención al cliente educativo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los docentes de la institución educativa cuentan con información necesaria para solucionar problemas de forma eficiente y oportuna.	X		X		X		
7	En la institución educativa se emplean recursos tecnológicos para brindar un servicio educativo de manera eficiente y oportuna.	X		X		X		
8	La institución educativa muestra interés en resolver los problemas que se presentan en la atención a los clientes.	X		X		X		
9	En la institución educativa los docentes están dispuestos a ayudar a sus clientes.	X		X		X		
10	Se cuida el desarrollo de estrategias para las relaciones humanas de todos los docentes.	X		X				

DIMENSIÓN 3: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
11	El proyecto educativo institucional es conocido por toda la comunidad educativa.	X		X		X		
12	Hay continuidad en los procesos que se inician previa evaluación.	X		X		X		
13	En la institución educativa los docentes ofrecen un servicio con un trato amable.	X		X		X		
14	Los clientes sienten seguridad en la atención que recibirán de la institución educativa.	X		X		X		
15	El personal desempeña adecuadamente su labor teniendo conocimiento de sus funciones.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
16	En la institución educativa existe un clima de armonía.	X		X		X		
17	Los docentes escuchan y generan un diálogo fluido con los estudiantes.	X		X		X		
18	La institución educativa brinda una atención individualizada de los servicios.	X		X		X		
19	Se tiene una actitud reflexiva ante situaciones imprevistas.	X		X		X		
20	La institución educativa comprende las necesidades del cliente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Tangibilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
21	Se cuenta con una infraestructura adecuada para la población estudiantil.	X		X		X		
22	La institución educativa cuenta con aulas, con laboratorios y centro de informática pedagógicamente implementados y en un buen estado.	X		X		X		

23	La institución educativa se encuentra en una zona de mayor demanda.	X		X		X		
24	La institución educativa cuenta con internet permanente y los docentes tienen acceso a ello.	X		X		X		
25	Los docentes y trabajadores administrativos muestran una buena presentación personal.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Ortiz Florez María Soledad DNI: 23852958

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



08 de noviembre del 2021

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE