



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Uso de Moodle en docentes para la atención al cliente en una  
institución educativa, Cusco 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTOR:**

Choquenaira Medina, Henry Efrain (ORCID: 0000-0002-7338-1321)

**ASESOR:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y 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 esposa Verónica, por su apoyo y cariño, con quién he compartido esta experiencia de superación profesional.

A mis padres Arita y Ciro, 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 5 de Maestría”, con quienes hemos compartimos alegrías, satisfacción y una bonita amistad, durante el desarrollo del programa de estudio.

## Índice de Contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	1
Abstract.....	2
I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. MARCO TEÓRICO.....	8
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2 Variables y operacionalización.....	16
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5 Procedimientos .....	20
3.6 Método de análisis de datos.....	20
3.6.1. Validación y confiabilidad del instrumento .....	21
3.7 Aspectos Éticos.....	21
IV. RESULTADOS .....	22
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES .....	40
Referencias bibliográficas .....	41
ANEXOS .....	48

## Índice de tablas

Tabla 1.	<i>Dimensiones de Moodle.</i>	16
Tabla 2.	<i>Dimensiones de Atención al cliente</i>	17
Tabla 3.	<i>Población.</i>	17
Tabla 4.	<i>Variables de estudio</i>	19
Tabla 5.	<i>Instrumento y Variables</i>	19
Tabla 6.	<i>Variable Moodle en una institución educativa Cusco, 2021.</i>	22
Tabla 7.	<i>Niveles de las dimensiones de Moodle.</i>	23
Tabla 8.	<i>Niveles de la atención al cliente.</i>	24
Tabla 9.	<i>Niveles de las dimensiones de atención al cliente.</i>	25
Tabla 10.	<i>Valor de ajuste de los datos para el modelo del objetivo General.</i>	26
Tabla 11.	<i>Valores de la bondad de ajuste para el modelo del objetivo general.</i>	27
Tabla 12.	<i>Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis general.</i>	28
Tabla 13.	<i>Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 1</i>	27
Tabla 14.	<i>Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 2</i>	29
Tabla 15.	<i>Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 3</i>	30
Tabla 16.	<i>Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 4</i>	31
Tabla 17.	<i>Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 5</i>	32

## Índice de figuras

<i>Figura 1.</i>	Modelo de investigación .....	15
<i>Figura 2.</i>	Coeficiente de confiabilidad de variable: moodle.....	21
	.....	21
<i>Figura 3.</i>	Coeficiente de confiabilidad de variable: Servicio al cliente.....	21
	.....	21

## Resumen

El objetivo general de la investigación es la influencia del uso de Moodle y la atención al cliente en una institución educativa de Cusco, 2021. La muestra estuvo compuesta por 50 docentes. El método empleado fue el hipotético-deductivo, el diseño fue no experimental, correlacional causal, se desarrolló la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario diseñado en Google formularios que se utilizó para recoger información de los docentes. Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el alfa de Cronbach, para la variable uso de Moodle fue de 0.878 y para la variable Atención al cliente fue de 0.914. 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 la gestión de Moodle en la atención al cliente en una institución educativa Cusco, 2021. (Nagelkerke= 0,124). Esto confirmó la hipótesis y el objetivo general del estudio.

Palabras Clave: Calidad, Cliente, Moodle

## **Abstract**

The general objective of the research is the influence of the use of Moodle and customer service in an educational institution in Cusco, 2021. The sample consisted of 50 teachers. The method used was hypothetical-deductive, the design was non-experimental, causal correlational, the survey technique was developed and the instrument was a questionnaire designed in Google forms that was used to collect information from teachers. For the reliability of the instrument, Cronbach's alpha was used, for the variable use of Moodle it was 0.878 and for the variable Customer service it was 0.914. For the descriptive analysis, tables of frequency distribution and the bar graph were made. According to the ordinal regression statistic (R<sup>2</sup>), the influence of Moodle management on customer service in an educational institution Cusco, 2021 was concluded (Nagelkerke = 0.124). This confirmed the hypothesis and the general objective of the study.

Keywords: Attention, Customer Moodle.



## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las diversas instituciones educativas en el mundo, han tomado estrategias importantes para llegar a sus estudiantes a través de plataformas educativas virtuales como Moodle, que permiten realizar aprendizajes de forma más idónea y facilitan a los docentes dirigir las actividades de aprendizaje en forma remota y presencial de manera exitosa. De tal forma que el servicio al cliente sea satisfactorio, porque en el producto educativo se insertan aspectos tecnológicos para ser utilizados como herramientas de aprendizaje por estudiantes y educadores; lo cual garantiza la satisfacción de maestros y padres de familia.

El mundo ha tenido grandes cambios que han transformado el aspecto social, económico, tecnológico y cultural. Accedemos a las redes de la información a través del internet en forma exponencial; también utilizamos diversas plataformas multimedia, programas computacionales para la educación, etc. Estos nuevos espacios virtuales de enseñanza-aprendizaje o aprendizaje electrónico lo llamaremos e-learning; en conclusión, la educación virtual puede mejorar el modo de enseñar de los profesores a través de actividades de aprendizaje más dinámicas e interactivas (Alonso & Blázquez, 2016). El uso de Moodle favorece en el trabajo de los docentes y beneficia a los estudiantes en su aprendizaje. Según López-Tocón, (2021) se han utilizado los cuestionarios de Moodle para una evaluación continua y como parte del proceso metodológico en la educación. Asimismo, los QUIZZES que contiene Moodle como herramienta dinámica han ayudado en materias de ciencias en Suiza y son bastante confiables.

En la actualidad en Latinoamérica se han impulsado mejores alternativas de solución para el aprendizaje online para el mundo entero, así permitir a los educandos, sobre todo a los más vulnerables, proseguir con su formación a pesar de la pandemia. Una de las recomendaciones que da es “Analizar el tipo de tecnología con la que se cuenta y elegir la más pertinente”, con ello la UNESCO encomienda inclinarse a dar soluciones de algún nivel tecnológico, ante ello recomienda diversos recursos tecnológicos como: plataformas de aprendizaje

digital, videos, los MOOC e inclusive la propagación de los cursos por medio de la radio y televisión ( Picón, 2020). Según Nuñez (2017) es importante el rol que desempeñan los clientes de una institución educativa, saber su conducta y sus necesidades permiten adaptar lo que ofrecen y así dar una atención a esa necesidad del cliente; de ese modo son importantes las encuestas. De esta forma la atención al cliente interno que son los docentes es atendida para una satisfacción interna y se reflejará en los clientes externos.

Se han realizado estudios sobre Moodle y la aceptación por estudiantes y maestros ha sido positiva en el uso de las aulas virtuales que se crean con Moodle, quienes han dado un gran valor a Moodle, porque es fácil de usar y es intuitivo y les ha sido muy útil en su enseñanza-aprendizaje (Bedregal-Alpaca, Tupacyupanqui-Jaén, Cornejo-Aparicio, & Flores-Silva, 2019). En tanto Shihuango (2016) realizó una investigación en una institución educativa de Ecuador donde identificó estrategias para mejorar la atención al cliente, lo cual permite la satisfacción de los clientes, mejorando el tiempo, la organización y capacitación teniendo como resultado la eficacia y un servicio oportuno

En el Perú el aprendizaje virtual también aparece a partir de los requerimientos de la nueva coyuntura que se está viviendo, la cual se debe por la presencia de un virus (COVID 19), según decreto de urgencia. Donde se dispone diversas medidas para evitar la distribución del virus y otras referidas a las actividades educativas virtuales; así delega al MINEDU a instaurar disposiciones normativas y/u orientaciones oportunas tanto para las instituciones educativas estatales como privadas, en todos los niveles, etapas y modalidades, así brinden un servicio educativo no presencial o remoto u otro. Sin embargo, para Rojas (2017); quien realizó una investigación sobre la calidad de la atención al cliente en el sector educativo en el distrito de Satipo, a través de la metodología transversal correlacional, aplicando la encuesta, obteniendo como resultado importante en la dimensión de calidad educativa un 12.5%, lo cual demuestra un índice bajo en atención al cliente y por lo tanto una insatisfacción por parte de los clientes.

En nuestra ciudad de Cusco tenemos a Rodríguez (2017) quien realizó la investigación sobre el uso de Moodle en una institución educativa, enfocando Moodle y la capacidad de ser utilizado como herramienta colaborativa de aprendizaje. Para Ancori (2017) la atención al cliente en cuanto a dar un servicio de calidad en dicha jurisdicción educativa se ha concluido con índices de insatisfacción en cuanto a dar un servicio de calidad, por lo tanto, la atención al cliente es desaprobatoria.

Se han incorporado nuevos procesos educativos en la I.E. de nuestro país. Una de ellas es Moodle, generando la educación a distancia o aulas virtuales; estas plataformas virtuales han sido la oportunidad para tener estos espacios virtuales para la educación, la formación de grupos, la colaboración de estudiantes y la interacción digital. Sin embargo, no todos los docentes han respondido a las nuevas oportunidades en el uso de Moodle para mejorar la atención al cliente.

Ante esta problemática, el problema general es: ¿En qué medida el uso de Moodle en docentes influye en la atención del cliente en una institución educativa Cusco, 2021?, del cual vamos a desplegar los siguientes problemas específicos: ¿En qué medida el uso de Moodle en docentes influye en la fiabilidad en una institución educativa Cusco?2021?, ¿En qué medida el uso de Moodle en docentes influye en la respuesta en una institución educativa Cusco, 2021?, ¿En qué medida el uso de Moodle en docentes influye en la seguridad en una institución educativa Cusco, 2021?, ¿En qué medida el uso de Moodle en docentes influye en la empatía en una institución educativa Cusco, 2021?, ¿En qué medida el uso de Moodle en docentes influye en la tangibilidad en una institución educativa Cusco, 2021?

Esta investigación permite tener fundamentos teóricos y prácticos sobre la importancia del uso de Moodle en docentes para la atención de clientes, sean estos internos y externos; nos referimos a los profesores, administrativos, estudiantes y padres de familia. Esta investigación aportará nuevos conocimientos dentro del uso de Moodle como un software de apoyo educativo ubicado dentro de la dimensión pedagógica y la atención al cliente, ubicada en la

dimensión administrativa. De ese modo ambas dimensiones se fortalecerán dentro de una perspectiva organizada que permitirán llenar las necesidades de los docentes y los usuarios de la institución educativa. Asimismo, esta investigación tiene un valor práctico porque se aboca en hacer una reflexión sobre la importancia del uso de Moodle en los docentes a través de una gestión educativa que les permita ampliar sus estrategias dentro de la dimensión pedagógica – administrativa que tenga como resultados una calidad en el servicio al cliente en favor de los estudiantes y padres de familia. A su vez la investigación se va a desarrollar en instrumentos validados que van a respaldar las teorías y obtener conclusiones en base a información certera que se obtienen por pasos científicos y procesos estadísticos que llevan a la exactitud y de los resultados que van a permitir obtener conclusiones confiables y verídicas.

La investigación tiene por objetivo general: Determinar en qué medida el uso de Moodle en docentes influye en la atención al cliente en una institución educativa. Cusco.2021.; y sus objetivos específicos son: Determinar en qué medida el uso de Moodle en docentes influye en la fiabilidad en una institución educativa. Cusco.2021; Determinar en qué medida el uso de Moodle en docentes influye en la respuesta en una institución educativa. Cusco.2021; Determinar en qué medida el uso de Moodle en docentes influye en la seguridad en una institución educativa. Cusco.2021; Determinar en qué medida el uso de Moodle en docentes influye en la empatía en una institución educativa. Cusco.2021.; Determinar en qué medida el uso de Moodle en docentes influye en la tangibilidad en una institución educativa. Cusco.2021

La Hipótesis General de la investigación: El uso de Moodle en docentes influye significativamente en la atención al cliente en una institución educativa. Cusco. 2021. Mientras que las hipótesis específicas son: El uso de Moodle en docentes influye significativamente en la fiabilidad en una institución educativa. Cusco.2021; El uso de Moodle en docentes influye significativamente en la respuesta en una institución educativa. Cusco.2021; El uso de Moodle en docentes influye significativamente en la seguridad en una institución educativa. Cusco.2021; El uso de Moodle en docentes influye significativamente en la empatía en una institución educativa. Cusco.2021; El uso de Moodle en docentes

influye significativamente en la tangibilidad en una institución educativa.  
Cusco.2021.

## II. MARCO TEÓRICO

La gestión de Softwares educativos para tener un mejor servicio de atención al cliente en estos tiempos se ha manifestado como una de las necesidades imprescindibles en toda institución educativa, sea esta de índole privada o pública. Estas tecnologías contribuyen a una mejor calidad educativa en los usuarios y satisfacción en el servicio al cliente.

En base a estudios realizados a nivel internacional hacemos mención a Tzur et ál. (2021) identifican lo efectivo que son los softwares educativos en la enseñanza - aprendizaje, poniendo al docente como una figura mediadora del aprendizaje a través de softwares educativos, en dicho estudio se analizaron dos grupos de estudiantes; uno de los cuales utilizan softwares educativos para el aprendizaje y el otro grupo no. Se concluyó que los que sí utilizaron herramientas digitales, lograron obtener mejores resultados en cuanto a comprensión. Esta investigación aporta con la importancia del uso de softwares educativos en el logro de objetivos pedagógicos.

Según Mejias (2019) la utilización de Moodle en una institución educativa en España ha conseguido resultados satisfactorios en el aspecto tecnológico y formativo porque permite iniciar el cómo aprender en forma coherente e idónea; contrarrestando el ausentismo escolar.

Para Maliza et ál (2020) Moodle probó ser eficaz en el aprendizaje autónomo por la inclusión en su sistema de diversas herramientas y actividades interactivas donde se aplicó métodos de análisis y síntesis e inductivo. Esta investigación contribuirá con determinar las características de Moodle en la educación.

Sagredo (2019) plantea que existe una relación entre la forma de realizar gestión por los directivos de una institución educativa, la satisfacción, compromiso y motivación. Se concluye que la gestión en la educación y el liderazgo en las personas que dirigen la institución educativa son el eje principal para lograr los lo que se ha enfocado la organización; asimismo es importante conocer la percepción de los estudiantes como parte de la institución educativa,

en este caso como usuarios. Este estudio nos ayudará a realizar comparaciones correlacionales de estudio.

Guerra (2019) realizó un estudio sobre la revisión de información de los usuarios en una empresa o institución educativa es de suma importancia para realizar estrategias y retomar medidas convenientes respecto al servicio. Además de ello la institución utiliza un software denominado TABLEAU que les permite identificar todo el proceso académico de los estudiantes y cómo van siendo reemplazado según avanzan de ciclo y saber a ciencia cierta quiénes continúan y quienes no; a través de lo cual se tiene un conocimiento amplio de la sustentabilidad de la institución educativa como negocio y contribuir en la buena gestión y el buen servicio al cliente. Se concluye que tener una información adelantada sobre el cliente es primordial para retomar estrategias en beneficio de la satisfacción del cliente. Este estudio aportará en nuestra investigación con la importancia de incluir una información sobre el comportamiento y movimiento estadístico del usuario en una institución educativa.

En relación a los estudios realizados en el ámbito nacional se hace mención a Salazar (2020), quien afirma que el docente pueda trabajar con ciertas innovaciones y dinámica en su labor, debe de centrarse en una buena formación, adecuada gestión y sobre todo usar acertadamente la tecnología. Asimismo, en estudios comparativos en el uso de tecnologías de forma virtual y presencia en la universidad donde se realizó el estudio, centrándose en la participación colaborativa de los estudiantes frente a metodologías tradicionales se concluyó que la participación de los estudiantes era más alta que la de costumbre. Este trabajo nos ayudará a conocer el aspecto de diseño de plataforma educativa y la comunidad colaborativa.

Para Sánchez (2017) el uso de Moodle requiere de un presupuesto y ciertas condiciones para su utilización en las instituciones educativas. Realizó un estudio de carácter tecnológico en 30 colegios de Bagua donde utilizaron Moodle como plataforma educativa piloto, identificando lo requisitos para su ejecución y uso, determinando el presupuesto para la respectiva implementación.

Panta et ál, (2020) afirman que la medición de la calidad es sumamente importante en la gestión de servicio educativo en una institución educativa, porque a través de ella se establecen valores y se identifican los errores para proponer alternativas que aseguren la satisfacción del cliente educativo. El enfoque que desarrollaron en la investigación es el cuantitativo de corte descriptivo. Concluyendo con la utilización de la herramienta SERVQUAL donde se midió la satisfacción y calidad. Esta investigación permitirá conocer, describir y especificar las características.

Cueto (2020) la calidad de servicio educativo incluye diferentes dimensiones como, cliente satisfecho, liderazgo en la educación, gestión educativa, satisfacción del talento institucional, gestión de talento humano. Por lo tanto, para conseguir la calidad educativa se combinan diversos factores. El enfoque que desarrollaron en la investigación es el cuantitativo de corte descriptivo. en conclusión, se realizaron estudios en los clientes internos que son los docentes, así como en los externos que son los tutores y estudiantes, percibiendo a la institución educativa como un servicio de calidad, acceder a una educación integral, competitividad en la organización. Esta investigación permitirá conocer, describir y especificar las características del servicio en las instituciones educativas.

Anahua (2020) determinó la relación entre el software de estudio y forma de aprender de los estudiantes utilizado por los docentes en un instituto superior, donde se aplicó un cuestionario a 59 profesores, donde mostraron su interacción con la plataforma Moodle. Los resultados arrojaron un nivel de conocimiento de calidad y en cuanto al uso de Moodle de acuerdo al baremo propuesto arroja un nivel sin calidad. Por lo tanto, Moodle está vinculado directamente con la calidad en el servicio educativo que brindan, con un  $R^2=0,9746$ , coeficiente de correlación de  $R=0,9872$ , por tanto 98,72%, sin embargo, se concluye que el uso de la plataforma es sin calidad por parte de los docentes de acuerdo al baremo propuesto.

Espinoza (2021) quien identifica en las instituciones educativas peruanas un desinterés en la capacitación y falta de equipos tecnológicos y estructura



adecuada en el logro de objetivos educativos e institucionales. Se aplicó el método de enfoque cualitativo. La categoría de estudio fue sobre la gestión en la pedagogía. Se concluyó con evidencias que demuestran una desatención en diversos aspectos de gestión por falta de capacitación. Este estudio nos permite conocer la solución al problema con el fortalecimiento de capacidades de los docentes.

En cuanto a las teorías sobre la variable Moodle se tienen teorías pedagógicas como la constructivista Tigue (2019) para César Coll es una agrupación organizada de principios que permite ubicar problemas e identificar soluciones. O sea, los profesores entregan a los estudiantes ciertas estrategias que posibiliten su aprendizaje significativo, que sea dinámico y con el uso de herramientas interactivas, logrando desarrollar en el estudiante el interés y curiosidad al contrario que la educación tradicional que se preocupa solo en la memorización de contenidos. Sin embargo, la teoría constructivista pretende realizar la construcción del conocimiento y tener un aprendizaje realmente activo. Los profesores requieren de teorías que les permitan tener las herramientas que generen reflexión y análisis, que se aboquen a objetivos con respectiva planificación del que enseñar.

Sobre los paradigmas de Moodle, Martínez (2018) cita a Ferreiro (2008) quien considera el constructivismo social, donde el estudiante organiza su aprendizaje gracias al entorno social y la participación de profesores, y otros estudiantes. También Martínez (2018) cita a Ferreiro (2008), quien afirma que el constructivismo involucra un aprendizaje significativo utilizando la tecnología y otras situaciones sociales.

En cuanto a la primera variable Moodle, Roca (2021) afirma que, en una educación a distancia, la virtualidad que ofrece Moodle es sumamente importante y ha sido uno de los aspectos fundamentales en la conectividad, asimismo se demuestra que en las mejores condiciones Moodle mantiene una mejora en los resultados académicos en estudiantes y docentes, asimismo se consolida el manejo de herramientas virtuales por los docentes para un mejor servicio en su comunidad.

Buzón (2021) es importante incluir a los docentes en el mejor uso de Moodle, familiarizando asimismo a los estudiantes en su uso y ejecución en la universidad, la competencia virtual se consolida con los cursos de actualización y profesionalización. Así se establecen políticas importantes en la institución educativa que coadyuven a ingresar en la virtualización y tener éxito en la educación.

Las dimensiones de la variable Moodle son: aula virtual y enseñanza – aprendizaje.

En su dimensión sobre aula virtual, Gross (2017) afirma que el aula virtual incorpora ciertas herramientas de fácil adaptación para el usuario, de uso pedagógico y tecnología asequible. Sin embargo, los estudiantes deben de poseer una autonomía o regulación que le permita ser exitoso en el aprendizaje. Las aulas virtuales durante la pandemia covid-19 tuvieron un interés exponencial en la educación, así como en el teletrabajo. Las aulas virtuales se denominaron educación a distancia, reconocido como una forma electrónica de aprender a través de aulas virtuales o lugares tecnológicos. (Luca, 2020).

En referencia a la dimensión de la enseñanza – aprendizaje tenemos a Guillén-Gómez et ál (2021) afirma que Moodle ayudó a mejorar el aprendizaje de los estudiantes, asimismo desarrollaron diversas habilidades, teniendo un 96% de valoraciones positivas gracias a su estructura intuitiva y de fácil uso la propuesta de enseñanza – aprendizaje es posible.

Las teorías sobre la segunda variable: atención al cliente, es la agrupación de actividades que realizan las organizaciones para encontrar las necesidades primordiales de los clientes se lleve a cabo la fidelización y la repetición de tomar el servicio de forma continua. La atención al cliente va de la mano con la calidad de servicio (Gil López, 2020).

No es lo mismo la atención con el servicio, aunque ambas palabras sean sinónimos, por ejemplo, se puede recibir un magnifico servicio, pero con una mala atención o viceversa. Lo importante es que ambos satisfagan al cliente. Ósea el modo en que se ofrece el servicio va a definir la atención. La atención es

netamente humana, brindado por personas a personas. (Ladrón de Guevara, 2020)

Kotler, (2006) citado por Esparza Humanchumo, (2018) afirma que que el cliente este satisfecho es imprescindible para una empresa, buscando crecer y ofrecer un excelente servicio.

Cantú, (2001) citado por Esparza Humanchumo, (2018) manifiesta que que la percepción del usuario de fuera acerca del servicio o producto ofrecido es un indicador de conformidad y satisfacción del usuario, esto sirve a la empresa para mejora sus servicio e impulsandose a ser destacado dentro del mercado.

Larrea, (1991) citado por Esparza Humanchumo, (2018) menciona que la percepción del cliente nos da a conocer si el servicio es óptimo. La calidad es medible por medio de la compración de lo que desea el cliente y lo que recibe. Nos da a conocer diferentes estados de satisfacción: excitación, irritación, insatisfacción, enfado y satisfacción.

Martínez, de Borja y Carvajal (2000) manifiesta los empresarios que dirigen una empresa le dan bastante importancia a la calidad del servicio brindado y que el cliente este satisfecho, plantea una clasificación de satisfacción considerando las reacciones del usuario y sus diversas características, estas son: contento, placer, novedad y sorpresa.

Las dimensiones de la variable atención al cliente son: seguridad, empatía, fiabilidad, respuesta y tangibilidad.

Molinillo (2020) quien cita a Zeithaml et ál (2010) afirma que el cliente es la figura principal en los negocios. Asimismo, las empresas tienen por objetivo principal la satisfacción del cliente; sino lo hiciera tiene pocas probabilidades a sobrevivir en los negocios; al margen de tener un buen producto de calidad y buenos precios, los clientes se basarán en la buena atención que recibirán. investigaciones importantes sobre la calidad de servicio y atención al cliente.

Respecto a las dimensiones de atención al cliente, Molinillo (2020) quien cita a Zeithaml et ál (2010) desarrolló un modelo en cuanto a la calidad y atención

al cliente llamado SERVQUAL. Es un modelo que tiene una acción de evaluar el servicio a través de una encuesta, un cuestionario que busca medir sus dimensiones a través de ítems que van a ser los componentes del servicio de calidad. Asimismo, esta variable comprende las dimensiones de seguridad que es el conocimiento, la amabilidad del personal que inspiran confianza. La empatía es el conocimiento, la amabilidad del personal que inspiran confianza. La fiabilidad es la posibilidad de dar al cliente lo ofrecido, resultando en un servicio confiable y determinante. Capacidad de respuesta es la capacidad de ofrecer un servicio oportuno y rápido y tangibles son los materiales,

Valls, et al, (2017) menciona sobre las dimensiones que la confiabilidad es ofrecer un servicio de una manera fiable, segura y bien realizado, en lo que respecta a respuesta tiene como característica ofrecer un servicio puntual y rápido, seguridad es como atiende los trabajadores con conocimiento de sus funciones dando confianza al cliente, empatía se refiere a la atención individualizada y detallada a los usuarios, tangible se refiere a los recursos tangibles, materiales de una empresa.

### III. MÉTODOLÓGÍA

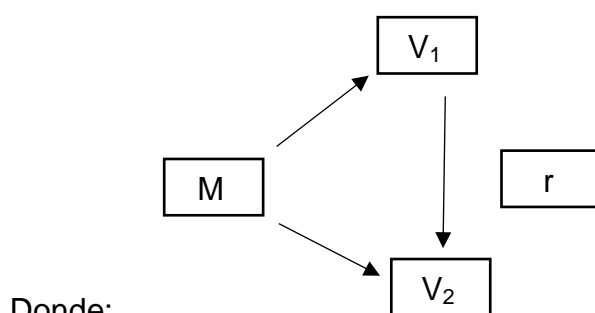
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Es de enfoque cuantitativo, mediante lo cual juntamos y analizamos datos y responder ciertas interrogantes de investigación y respaldar las hipótesis propuestas, por lo tanto, se respalda en la medición en variables y los instrumentos de investigación, aplicando la estadística tanto descriptiva e inferencial, la prueba de hipótesis; el diseño formalizado de los tipos de investigación (Ñaupas et al., 2018).

El Este trabajo fue no experimental, según Hernández (2018) porque se describen otros estudios previos. Es decir, este tipo de estudio no experimental se dedica solo a observar los fenómenos tal y como se dan en su entorno natural, para después describirlos y medirlos.

Finalmente, será Transversal Correlacional, los resultados se tienen en un momento dado, se necesita de analizar los pasos estadísticos y tener resultados (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

Figura 1. Modelo de investigación



M: Muestra: Profesores del colegio.

V<sub>1</sub>: Variable Independiente: Moodle.

V<sub>2</sub>: Variable dependiente: Atención al cliente.

R: Influencia de las variables.

### 3.2 Variables y operacionalización

Donde moodle, es un programa o software para el aprendizaje virtual, posibilita la creación de asignaturas en línea, contando con diversos recursos y herramientas para la enseñanza-aprendizaje. Pruneda et ál (2020). Es un programa o software de aprendizaje de acceso libre, a través del cual se puede realizar aprendizaje en línea o a distancia a través del Internet. A pesar de la presencia de otros programas similares, Moodle es uno de los favoritos de miles de usuarios.

La primera variable tiene dimensiones que son: Aula virtual y enseñanza-Aprendizaje. Sobre la dimensión aula virtual, tenemos el siguiente concepto : Es la configuración para la creación de aulas virtuales, dentro de ellas se crean las categorías que se comportan como las asignaturas. Asimismo se activa la opción de inscribir a los profesor y matricular estudiantes en las respectivas asignaturas. Y el concepto de enseñanza-aprendizaje: Es importante tener conocimientos básicos en pedagogía y realizar los diseños para las instrucciones de aprendizaje, donde la plataforma Moodle será un gran aliado para el proceso de enseñanza aprendizaje. En este proceso los docentes seleccionan sus recursos, actividades de aprendizaje y evaluaciones. Logrando establecer una planificación y estructura clara, lógica y ordenada. (Smith Nash & Rice, 2018).

*Tabla 1. Dimensiones de Moodle.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Aula Virtual	Información		Likert
	Contenidos	1,2,3,4,5,6,7	1 = Malo
	Comunicación		2 = Regular
	Recursos		3 = Bueno
	Actividades	8,9,10,11,12	
Enseñanza-Aprendizaje	Evaluación		

Por otro lado, la variable dependiente Atención al cliente, conceptualmente La atención al cliente es un concepto que en los últimos años se extendido además del cliente externo; ahora se toma en consideración a áreas de la misma empresa, ósea el cliente interno. Este concepto ha llevado a cambios importantes en cuanto a la idea que se tiene de servicio.. La atención al cliente es una actividad direccionada a satisfacer al cliente para lograr aumentar la productividad

Por otro lado las dimensiones de la variable atención al cliente son: Seguridad, empatía, Fiabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad. (Zeithaml et ál, 2010)

*Tabla 2. Dimensiones de Atención al cliente*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
	Profesionalidad	1,2,3,4,5,6	
Fiabilidad	Puntualidad	7,8,9,10,11,12,13,14	Likert
Respuesta	Rapidez	15,16,17,18,19	1 = Malo
Seguridad	Conocimiento	20,21,22,23,24	2 = Regular
Empatía	Fidelidad	25,26,27,28,29,30	3 = Bueno
Tangibilidad	Infraestructura	31,32,33,34,35,36,37	

### 3.3 Población, muestra y muestreo

Población es la agrupación de los objetos a estudiar, tendrán ciertas cualidades y especificaciones, características propias. Esta investigación presenta como centro de estudio a los profesores de la i.e.

*Tabla 3. Población.*

Nº	Institución educativa	Total
----	-----------------------	-------

Nuestro estudio es 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 ese sentido, aplicamos la encuesta para ambas variables.

La encuesta según Díaz et ál (2019) en estos tiempos de virtualidad existen las encuestas por internet, a través de diversas plataformas virtuales que acercan al encuestado y el encuestado, de tal modo es la herramienta que se ha estado definiendo en la preferencia y se han generalizado en la investigación. Su instrumento favorito es la técnica del cuestionario, el cual aportará con la recogida de datos para la investigación.

*Tabla 4. Variables de estudio*

	Variable Independiente	Variable dependiente
Variable	Uso de Moodle	Servicio al cliente
Técnica	Encuesta	Encuesta

**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. Instrumento y Variables*

	Variable Independiente	Variable dependiente
Variabes	Uso de Moodle	Servicio al cliente
Instrumento	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, cuanto 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 cuanto a la validez; realizó un juicio de 03 expertos en materia de investigación educativa.

En referencia a la confiabilidad se determinó la confiabilidad del instrumento, se utilizó Alfa de Cronbach, donde realizó una prueba previa a 10 docentes.

### **3.5 Procedimientos**

Para obtener los resultados, se realizó la encuesta y como instrumento un cuestionario. Se aplicó una Escala de Likert, la cual según Rodríguez et al (2021) es una escala donde los ítems van siendo ordenado de mayor a menor ósea de manera ordinal permitiendo realizar ciertos cálculos correlacionales.

El cuestionario será enviado a los docentes a través de Google form, previo envío del link con una previa sensibilización. Luego de recibir la información se procesará en la base de datos estadísticamente donde realizaremos el análisis de relación de las variables principales.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se procesó con el software SPSS versión 26 utilizando el Croan Bach Alpha, el cual arrojó un coeficiente de 0.878 para la variable Moodle y para la variable Servicio al cliente de 0.914, esta se convierte en el cálculo y análisis de estadísticas inferenciales para probar hipótesis. Los resultados de las variables en estudio se procesan para luego proceder con su análisis descriptivo.

### 3.6.1. Validación y confiabilidad del instrumento

Figura 2. Coeficiente de confiabilidad de variable: moodle

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	12

Figura 3. Coeficiente de confiabilidad de variable: Servicio al cliente

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	17

### 3.7 Aspectos Éticos

Se tomó en cuenta la privacidad, la independencia en los encuestados, así como la identidad, además, se enfatizó en la veracidad de lo obtenido.. Según Borrel et al (2017) quien investiga tiene un afán de contribuir a la humanidad con sus esfuerzos científicos. Domingo (2017) en cuanto a la ética de la investigación es un instrumento muy importante que ayuda a premiar y fortalecer las ganas del investigados a seguir haciendo su trabajo, y de esta manera se impulsan los talentos del investigador.

#### IV. RESULTADOS

##### a. Resultados descriptivos

*Tabla 6. Variable Moodle en una institución educativa Cusco, 2021*

Variable		Docentes	Porcentaje
Moodle	Bajo	0	0,0%
	Regular	1	2,0%
	Alto	49	98,0%
	Total	50	100,0%

##### Interpretación

De la tabla 6, en la variable Moodle donde nadie opina que es de nivel bajo, el 2 % de nivel regular y 98% lo percibe como de nivel alto. De acuerdo a lo mostrado, se puede indicar que en la institución educativa presenta un adecuado uso de Moodle.

*Tabla 7. Niveles de las dimensiones de Moodle.*

Variable		Docentes	Porcentaje
Aulas Virtuales	Bajo	0	0,0%
	Regular	1	2,0%
	Alto	49	98,0%
	Total	50	100,0%
Enseñanza	Bajo	0	0,0%
	Regular	1	2,0%
Aprendizaje	Alto	49	98,0%
	Total	50	100,0%

### **Interpretación**

De la tabla 7; de la dimensión aulas virtuales, ninguna persona lo consideró como bajo, el 2% opinó que es regular, y el 98%, alto. En el caso de enseñanza-aprendizaje, ninguna persona considera que es bajo, el 2% la percibe como regular, y el 98% lo analiza como alto.

*Tabla 8. Niveles de la atención al cliente*

Variable		Docentes	Porcentaje
Atención al cliente	Bajo	0	0,0%
	Regular	8	16,0%
	Alto	42	84,0%
	Total	50	100,0%

### **Interpretación**

De la tabla 8, sobre la atención al cliente, ninguna la considera de nivel bajo, el 16%% la ubicó como regular, y el 84%% la encontró en un nivel alto. De lo anterior, se puede indicar que la atención al cliente se presentó de manera eficiente en la institución educativa.

Tabla 9. Niveles de las dimensiones de atención al cliente

Variable	Docentes	Porcentaje		
<b>Int erp ret aci ón</b>	Fiabilidad	Bajo	0	0,0%
		Regular	8	16,0%
		Alto	42	84,0%
		Total	50	100,0%
	Respuesta	Bajo	0	0,0%
		Regular	10	20,0%
		Alto	40	80,0%
		Total	50	100,0%
	Seguridad	Bajo	0	0,0%
		Regular	9	18,0%
		Alto	41	82,0%
		Total	50	100,0%
Empatía	Bajo	0	0,0%	
	Regular	14	28,0%	
	Alto	36	72,0%	
	Total	50	100,0%	
Tangibilidad	Bajo	0	0,0%	
	Regular	10	27,0%	
	Alto	27	73,0%	
	Total	37	100,0%	

sidera en un nivel bajo, el 16% opinó que es regular, y el 84% señaló un nivel alto. En cuanto a la dimensión respuesta, ninguna persona mencionó nivel bajo, el 20% la consideró regular, y el 80% la evaluó como alto. De acuerdo a la seguridad, resultó que ninguno la consideró bajo, el 18% opinó que es regular, y el 82 % la percibió alto. Para la empatía, se tuvo que ninguna persona la evaluó como bajo, el 28% es regular, y el 72% es de nivel alto. De la tangibilidad, ninguno lo consideró como bajo, el 27% lo consideró como regular, mientras que un 73% como alto.

**b. Resultados inferenciales**

En respuesta al objetivo general: El uso de Moodle en docentes influye significativamente en la atención al cliente en una institución educativa. Cusco. 2021.

*Tabla 10. Valor de ajuste de los datos para el modelo del objetivo General.*

Interpretación	Pruebas de la razón de verosimilitud				
	Efecto	Criterios de ajuste de modelo Logaritmo de la verosimilitud - 2 de modelo reducido	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	Intersección	3,654 <sup>a</sup>	,000	0	.
Moodle	Moodle	7,430	3,776	1	,052

El resultado de la prueba de Chi-cuadrado indica que el uso de Moodle influye significativamente en la atención al cliente.

Determinar en qué medida el uso de Moodle en docentes influye en la atención al cliente en una institución educativa. Cusco.2021. De la tabla 10, el valor Chi cuadrado de 3,776y  $p=052 > 0.05$  siendo de sustento para asumir que la variable dependiente, atención al cliente, se vio influenciada por la variable independiente uso de moodle, asumiendo que ambas variables no se presentaron de manera autónoma, por lo que se demostró sumisión de una variable sobre la otra.



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

*Bondad de ajuste*

---

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,000	0	.
Desvianza	,000	0	.

---

### **Interpretación**

De la tabla 11, de acuerdo a la prueba de bondad de ajuste, se comprobó que la atención al cliente se ve influenciada por el uso de moodle y sus dimensiones ( $p=0.000$  y  $p=0.00<0.05$ ). En cuanto a los parámetros evidenciados en el estudio, se tuvo que hay rasgos, cuando el uso de moodle es mejor, también se verá favorecida la atención al cliente. Se concluyó que existe influencia de la variable independiente sobre la dependiente.

## Hipótesis general

Ha: El uso de Moodle en docentes influye significativamente en la atención al cliente en una institución educativa. Cusco. 2021.

*Tabla 12. Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis general*

<i>Pseudo R cuadrado</i>	
Cox y Snell	,073
Nagelkerke	,124
McFadden	,086

## Interpretación

De la tabla 12, los resultados indicaron que las estimaciones se ajustaron al modelo, es decir cuando existe un buen uso de moodle, existirá un nivel adecuado de la atención al cliente. Arrojó el valor de Nagelkerke=0,124, que permite afirmar que el modelo explica un 12,4% a la variable dependiente.

## Hipótesis específica 1

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

Tabla 13. Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 1

<i>Pseudo R cuadrado</i>	
Cox y Snell	,073
Nagelkerke	,124
McFadden	,086

### Interpretación

De la tabla 13, los resultados expresaron la estimación de ajuste del modelo, es decir, se evidenció existencia; cuando se presentan moodle de manera eficiente, la atención al cliente se presenta en el mismo nivel. Agregado ello, se tuvo que el valor de Nagelkerke = 0.010; permitió afirmar el modelo que explica un valor del 1% a la variable dependiente.



## Hipótesis específica 2

Ha: El uso de Moodle en docentes influye significativamente en la respuesta en una institución educativa. Cusco.2021

Tabla 14. *Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 2*

<i>Pseudo R cuadrado</i>	
Cox y Snell	,064
Nagelkerke	,101
McFadden	,066

## Interpretación

De la tabla 14, los resultados expresaron la estimación de ajuste del modelo, es decir, se evidenció existencia; cuando se presenta moodle de manera eficiente, la atención al cliente se presenta en el mismo nivel. En adición, el valor de Nagelkerke = 0.101 permitió afirmar el modelo que explica un valor del 10.1% a la variable dependiente.

### Hipótesis específica 3

Ha: El uso de Moodle en docentes influye significativamente en la seguridad en una institución educativa. Cusco.2021

Tabla 15. Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 3

<i>Pseudo R cuadrado</i>	
Cox y Snell	,068
Nagelkerke	,112
McFadden	,075

#### Interpretación

De la tabla 15, se expresó la estimación de ajuste del modelo, es decir, se evidenció existencia; cuando se presentan Moodle de manera eficiente, la atención al cliente se presenta en el mismo nivel. Sumado a ello, el valor de Nagelkerke = 0.112 permitió afirmar el modelo que explica un valor del 11,2 % a la variable dependiente.

#### **Hipótesis específica 4**

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

*Tabla 16. Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 4*

<i>Pseudo R cuadrado</i>	
Cox y Snell	,051
Nagelkerke	,073
McFadden	,044

#### **Interpretación**

De la tabla 16, se expresó la estimación de ajuste del modelo, es decir, se evidenció existencia; cuando se presentan Moodle de manera eficiente, la atención al cliente se presenta en el mismo nivel. Sumado a ello, el valor de Nagelkerke = 0.073 permitió afirmar el modelo que explica un valor del 7.3 % a la variable dependiente.

## Hipótesis específica 5

Ha: El uso de Moodle en docentes influye significativamente en la tangibilidad en una institución educativa. Cusco.2021

Tabla 17. Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 5

<i>Pseudo R cuadrado</i>	
Cox y Snell	,070
Nagelkerke	,102
McFadden	,062

### Interpretación

De la tabla 17, se expresó la estimación de ajuste del modelo, es decir, se evidenció existencia; cuando se presentan moodle de manera eficiente, la atención al cliente se presenta en el mismo nivel. Sumado a ello, el valor de Nagelkerke = 0.102 permitió afirmar el modelo que explica un valor del 10.2 % a la variable dependiente.



## V. DISCUSIÓN

En lo referente a la hipótesis general se demostró que el uso de Moodle influye en la atención al cliente en una institución educativa Cusco, 2021., de acuerdo a Nagelkerke=0,124; Este resultado concuerda con las investigaciones de Anahua (2020), quien concluye que los resultados arrojaron un nivel de conocimiento de calidad y en cuanto al uso de Moodle de acuerdo al baremo propuesto arroja un nivel sin calidad.

Por lo tanto, el uso de Moodle por los docentes está vinculado directamente con la calidad en el servicio educativo que brindan, con un  $R^2=0,9746$ , coeficiente de correlación de  $R=0,9872$ , por tanto 98,72%, sin embargo, se concluye que el uso de la plataforma es sin calidad por parte de los docentes de acuerdo al baremo propuesto.

En lo que respecta a la hipótesis específica 1, se verificó que el uso de Moodle en docentes influye significativamente en la fiabilidad en una institución educativa pública Cusco, 2021; De la tabla 12, los resultados expresaron la estimación de ajuste del modelo, es decir, se evidenció existencia; cuando se presentan moodle de manera eficiente, la atención al cliente se presenta en el mismo nivel.

En cuanto al valor de Nagelkerke = 0.010; permitió afirmar el modelo que explica un valor del 1% a la variable dependiente. Tzur et ál. (2021) identifican lo efectivo que son los softwares educativos en la enseñanza - aprendizaje, poniendo al docente como una figura mediadora del aprendizaje a través de softwares educativos y una vez más concluyendo la importancia de las herramientas digitales en la educación de todos los niveles, en dicho estudio se analizaron dos grupos de estudiantes; uno de los cuales utilizan softwares educativos para el aprendizaje y el otro grupo no.

En la hipótesis específica 1 se coincidió con lo que afirman los autores citados, de tal manera que se concluyó que los que sí utilizaron herramientas digitales, lograron obtener mejores resultados en cuanto a comprensión. Por lo tanto, existe un nivel de coincidencia con el autor citado previamente al respecto donde se considera la importancia del uso de softwares educativos en el logro de objetivos pedagógicos.

En cuanto a la fiabilidad en la atención al cliente, Sagredo (2019) plantea que existe una relación entre la forma de realizar gestión por los directivos de una institución educativa, la satisfacción, compromiso y motivación. Se concluye que la gestión en la educación y el liderazgo en las personas que dirigen la institución educativa son el eje principal para lograr los objetivos de la organización; asimismo es importante conocer la percepción de los estudiantes como parte de la institución educativa, en este caso como usuarios.

Con respecto a la hipótesis específica 2, se verificó que el uso de Moodle en docentes influye significativamente en la respuesta en una institución educativa. Cusco.2021, De la tabla 13, los resultados expresaron la estimación de ajuste del modelo, es decir, se evidenció existencia; cuando se presenta Moodle de manera eficiente, la atención al cliente se presenta en el mismo nivel. En adición, el valor de Nagelkerke = 0.101 permitió afirmar el modelo que explica un valor del 10.1% a la variable dependiente.

Mejias (2019) afirma que la utilización de Moodle en una institución educativa en España ha conseguido resultados satisfactorios en el aspecto tecnológico y formativo porque permite llevar a cabo el proceso de aprendizaje en forma coherente e idónea; contrarrestando el ausentismo escolar. Sobre la atención al cliente en cuanto a la respuesta, Guerra (2019) realizó un estudio sobre la revisión de información de los usuarios en una empresa o institución educativa es de suma importancia para realizar estrategias y retomar medidas convenientes respecto al servicio.

Tomando en cuenta los resultados que obtuvimos en la hipótesis y comparando a los autores que mencionamos previamente. Se concluye que tener una información adelantada sobre el cliente es primordial para retomar estrategias en beneficio de la satisfacción del cliente.

En la hipótesis específica 3, se logró que el uso de Moodle en docentes influye significativamente en la seguridad en una institución educativa. Cusco.2021, De la tabla 14, se expresó la estimación de ajuste del modelo, es decir, se evidenció existencia; cuando se presentan Moodle de manera eficiente, la atención al cliente se presenta en el mismo nivel. Sumado a ello, el valor de Nagelkerke = 0.112 permitió afirmar el modelo que explica un valor del 11,2 % a la variable dependiente. Los resultados coinciden con lo que afirma Sánchez (2017) para quien el uso de Moodle requiere de un presupuesto y ciertas condiciones para su utilización en las instituciones educativas. Realizó un estudio de carácter tecnológico en 30 colegios de Bagua donde utilizaron Moodle como plataforma educativa piloto, identificando los requisitos para su ejecución y uso, determinando el presupuesto para la respectiva implementación.

En cuanto a la atención al cliente en el aspecto de seguridad Panta et ál, (2020) afirman que la medición de la calidad es sumamente importante en la gestión de servicio educativo en una institución educativa, porque a través de ella se establecen valores y se identifican los errores para proponer alternativas que aseguren la satisfacción del cliente educativo. El enfoque que desarrollaron en la investigación es el cuantitativo de corte descriptivo. Concluyendo con la utilización de la herramienta SERVQUAL donde se midió la satisfacción y calidad. Esta investigación permite conocer, describir y especificar las características de la calidad de servicio en las instituciones educativas.

En la hipótesis específica 4, se logró que el uso de Moodle en docentes influye significativamente en la empatía en una institución educativa. Cusco.2021, De la tabla 15, se expresó la estimación de ajuste del modelo, es decir, se evidenció existencia; cuando se presentan Moodle de manera eficiente, la atención al cliente se presenta en el mismo nivel. Sumado a ello, el valor de Nagelkerke = 0.073 permitió afirmar el modelo que explica un valor del 7.3 % a la variable dependiente. Asimismo, Guillén-Gámez et ál (2021) afirma que Moodle ayudó a mejorar el aprendizaje de los estudiantes, asimismo desarrollaron diversas habilidades, teniendo un 96% de valoraciones positivas gracias a su estructura intuitiva y de fácil uso la propuesta de enseñanza – aprendizaje es posible.

Sobre la empatía en la atención al cliente, Cueto (2020) afirma que la calidad de servicio educativo incluye diferentes dimensiones como, cliente satisfecho, liderazgo en la educación, gestión educativa, satisfacción del talento institucional, gestión de talento humano. Por lo tanto, para conseguir la calidad educativa se combinan diversos factores. El enfoque que desarrollaron en la investigación es el cuantitativo de corte descriptivo. en conclusión, se realizaron estudios en los clientes internos que son los docentes, así como en los externos que son los padres de familia y estudiantes, percibiendo a la institución educativa como un servicio de calidad, acceder a una educación integral y una competitividad en la organización.

En la hipótesis específica 5, se logró que el uso de Moodle en docentes influye significativamente en la tangibilidad en una institución educativa. Cusco.2021, De la tabla 16, se expresó la estimación de ajuste del modelo, es decir, se evidenció existencia; cuando se presentan Moodle de manera eficiente, la atención al cliente se presenta en el mismo nivel. Sumado a ello, el valor de Nagelkerke = 0.102 permitió afirmar el modelo que explica un valor del 10.2 % a la variable dependiente. Al respecto Luca (2020) llegó a la conclusión sobre Moodle y las aulas virtuales durante

la pandemia covid-19 tuvieron un interés exponencial en la educación, así como en el teletrabajo.

Las aulas virtuales se denominaron educación a distancia, reconocidos como una forma electrónica de aprender a través de aulas virtuales o lugares tecnológicos. En cuanto a la tangibilidad en la atención al cliente Espinoza (2021) identifica en las instituciones educativas peruanas un desinterés en la capacitación y falta de equipos tecnológicos y estructura adecuada en el logro de objetivos educativos e institucionales. Se aplicó el método de enfoque cualitativo. La categoría de estudio fue sobre la gestión en la pedagogía. Se concluyó con evidencias que demuestran una desatención en diversos aspectos de gestión por falta de capacitación.

Para realizar esta investigación tuvimos algunos escollos que saltar: La virtualidad para obtener información de respaldo y alimentar nuestra base de datos, por vivir una etapa de emergencia sanitaria por el COVID 19. Así como dificultades para obtener información electrónica y física como son los textos de soporte para nuestra investigación

## VI. CONCLUSIONES

- Primera.** De los resultados estadísticos de regresión ordinal se encontró la influencia de Moodle y la Atención al Cliente en una institución educativa Cusco, 2021. (Nagelkerke= 0,124). Se confirmó la hipótesis y objetivo general del estudio. Por lo tanto, existe una influencia en el uso de Moodle sobre la variable atención al cliente.
- Segunda.** De los resultados estadísticos de regresión ordinal se encontró la influencia de Moodle y fiabilidad en una institución educativa Cusco,2021. (Nagelkerke= 0,124). Se confirmó la hipótesis específica 1 y objetivo específico 1 del estudio. El uso de Moodle tiene cierta influencia sobre la fiabilidad como parte de la atención al cliente.
- Tercera.** De los resultados estadísticos de regresión ordinal se encontró la influencia de Moodle y respuesta en una institución educativa Cusco,2021. (Nagelkerke= 0,101). Se confirmó la hipótesis específica 2 y objetivo específico 2 del estudio. De tal modo que existe una influencia en el uso de Moodle y la respuesta como parte de la atención al cliente.
- Cuarta.** De los resultados estadísticos de regresión ordinal se encontró la influencia de Moodle y seguridad en una institución educativa Cusco,2021. (Nagelkerke= 0,112). Se confirmó la hipótesis específica 3 y objetivo específico 3 del estudio. De tal modo que existe una influencia en el uso de Moodle y la respuesta como parte de la atención al cliente.

**Quinta.** De los resultados estadísticos de regresión ordinal se encontró la influencia de Moodle y empatía en una institución educativa Cusco,2021. (Nagelkerke= 0,073). Se confirmó la hipótesis específica 4 y objetivo específico 4 del estudio. De tal modo que existe una influencia en el uso de Moodle y la respuesta como parte de la atención al cliente.

**Sexta.** De los resultados estadísticos de regresión ordinal se encontró la influencia de Moodle y tangibilidad en una institución educativa Cusco,2021. (Nagelkerke= 0,102). Se confirmó la hipótesis específica 5 y objetivo específico 5 del estudio. De tal modo que existe una influencia en el uso de Moodle y la tangibilidad como parte de la atención al cliente.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Se recomienda organizar capacitaciones sobre las Moodle y la atención al cliente para que puedan mejorar el servicio educativo dirigido a los clientes internos y externos; como también mejorar la labor pedagógica de manera eficiente y en equipo colaborativo.
- Segunda.** Se recomienda organizar capacitaciones sobre las Moodle y la fiabilidad como parte de la atención al cliente para que puedan mejorar el servicio educativo.
- Tercera.** Se recomienda organizar capacitaciones sobre las Moodle y la seguridad como parte de la atención al cliente para que puedan mejorar el servicio educativo.
- Cuarta.** Se recomienda brindar una atención al cliente tomando en cuenta la empatía y un buen uso de Moodle, asimismo organizar capacitaciones sobre las Moodle y la empatía como parte de la atención al cliente para que puedan mejorar el servicio educativo.
- Quinta.** Se recomienda organizar capacitaciones sobre las Moodle y la rapidez de respuesta al brindar el servicio educativo, tanto al cliente interno y externo como parte de la atención al cliente para que puedan mejorar el servicio educativo.
- Sexta.** Se recomienda dotar a la institución educativa de una adecuada infraestructura en lo referente a aulas, plataforma Moodle, acceso a internet como parte de la atención al cliente y así puedan mejorar el servicio educativo.



## Referencias bibliográficas

- Alonso, L., & Blázquez, F. (2016). *El Docente de Educación virtual: Guía Básica*. Narcea ediciones. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=2vakDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=moodle+y+la+educacion&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=moodle%20y%20la%20educacion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2vakDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=moodle+y+la+educacion&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=moodle%20y%20la%20educacion&f=false)
- Anahua Pérez, A. (2020). Influencia del uso de la plataforma Moodle por los docentes en la calidad de sus servicios académicos en el I. E. S. T. P. "Luis E. Valcarcel" de Ilo – 2016. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9944>
- Ancori Cervantes, W. F. (2017). Situación actual del servicio educativo de la unidad de gestión educativa local de Canchis – Cusco. Obtenido de Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
- Araya-Guzman, S., Carreño-Sierra, J., & Ramirez-Correa, P. (2020). Exploring the relationship between the success of information systems, job satisfaction and commitment, and organizational performance in educational establishments. *Iberian Conference on information systems and technologies*. doi:<https://doi.org/10.23919/CISTI49556.2020.9140934>
- Bedregal-Alpaca, N., Tupacyupanqui-Jaén, D., Cornejo-Aparicio, V., & Flores-Silva, S. (2019). Evaluación de la percepción estudiantil en relación al uso de la plataforma Moodle desde la perspectiva del TAM. *NGENIARE - Revista Chilena de Ingeniería*.
- Cantú, D. (2001). Desarrollo de una Cultura de Calidad. México: McGraw Hill.

- Cueto Huayascachi, R. K. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*. doi:<https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Esparza Humanchumo, R. M. (2018). Nivel de satisfacción de la atención al cliente en el Restaurante Mama Juana. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1601>
- Espinoza Huamán, W. A. (2021). La gestión pedagógica en instituciones educativas multigrado de la provincia Canchis – Cusco. *Opuntia Brava*. Obtenido de <http://200.14.53.83/index.php/opuntiabrava/article/view/1345>
- Gil López, J. V. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. Editorial Elearning. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=atenci%C3%B3n+al+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj16Tb8Lf0AhX6D7kGHccwA8sQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=atenci%C3%B3n%20al%20cliente&f=false>
- 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>
- Gross, B. (2017). La evolución del e-Learning: del aula virtual a la red. doi:<https://doi.org/10.5944/ried.21.2.20577>
- Guerra, L., & Arciniegas, S. (2019). Academic Management Through the Visualization of Information. *Iberian Conference on information Systems and Technologies*. doi:<https://doi.org/10.23919/CISTI.2019.8760770>
- Guillén-Gámez, F. D., Gómez-García, M., Linde-Valenzuela, T., & Sánchez-Vega, E. (2021). *Procesos de enseñanza-aprendizaje innovadores mediados por tecnología*. Editorial Octaedro,. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=zp8tEAAAQBAJ&pg=PA98&dq=ense%C3%B1anza+aprendizaje+con+moodle&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiz44r77Lf0AhWpIbkGHc01AjQ4FBD0AXoECAoQA#g#v=onepage&q=ense%C3%B1anza%20aprendizaje%20con%20moodle&f=false>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64785777/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_LAS\\_RUTA-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1634539758&Signature=ZAFtLe4-yy9IDavqgzPiSFVLJb9aguwFFdrVhQhISIQMcRO39MvFOjyvGIL80JASUetAL0rSIIDR4m4dUTnWFN4mUljOrY5LBFZ7n5KkvagPghZITSo](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64785777/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1634539758&Signature=ZAFtLe4-yy9IDavqgzPiSFVLJb9aguwFFdrVhQhISIQMcRO39MvFOjyvGIL80JASUetAL0rSIIDR4m4dUTnWFN4mUljOrY5LBFZ7n5KkvagPghZITSo)

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill education.

Kotler, P. (2006). *Mercadotecnia*. México: Prentice-Hall.

Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Madrid: Diaz de Santos.

Ladrón de Guevara, M. Á. (2020). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=rZbTDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=rZbTDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

López-Tocón, I. (2021). Moodle quizzes as a continuous assessment in higher education: An exploratory approach in physical chemistry. *Education sciences*. doi:10.3390/educsci11090500

- Luca, M. P. (2020). Las aulas virtuales en la formación docente como estrategia de continuidad pedagógica en tiempos de pandemia. Usos y paradojas. *Formación Virtual*. doi:[https://doi.org/10.33960/AC\\_33.2020](https://doi.org/10.33960/AC_33.2020)
- 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=valid+ez+y+confiabilidad+metodologia+de+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjOzZ-t7cX0AhVaHrkGHdfDAUc4FBDoAXoECAkQAg#v=onepage&q=validez%20y%20confiabilidad%20metodologia%20de%20investigacio>
- Maliza Muñoz, W., Medina León, A., Vera Mora, G., & Castro Molina, N. (2020). Aprendizaje autónomo en Moodle. *JOURNAL OF SCIENCE AND RESEARCH*. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.4441105>
- Martinez de la Paz, M. A., & Garduño Telliz, E. (2018). *Diseño de Cursos con Moodle* 3.4.
- Martinez de la Paz, M. A., & Garduño Telliz, E. (2018). *Diseño de Cursos con Moodle* 3.4.
- Martinez de Borja, A. & Carvajal, D. (2000). Fidelizando clientes: detectar y mantener al cliente leal. Barcelona: EADA GESTION.
- Mejias Piña, T. (2019). *Aprendizaje de la prevención del fracaso escolar y absentismo escolar temprano mediante el manejo de la plataforma MOODLE*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/10630/18458>
- Molinillo Jiménez , S. (2020). *Distribución comercial aplicada*. ESIC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=j8YPEAAAQBAJ&pg=PT135&dq=aten+ci%C3%B3n+al+cliente+Zeithaml&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwiRgqCY9Lf0AhXOFbkGHbUDGg4FBD0AXoECACQAg#v=onepage&q=atenci%C3%B3n%20al%20cliente%20Zeithaml&f=false

Naghi Namakforoosh, M. (2000). *Metodología de la investigación*. Editorial Limusa,.  
Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA55&dq=validez+y+confiabilidad+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiSlbyxtdjzAhW-FLkGHTF-B\\_EQ6AF6BAglEAI#v=onepage&q=validez%20y%20confiabilidad%20investigacion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA55&dq=validez+y+confiabilidad+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiSlbyxtdjzAhW-FLkGHTF-B_EQ6AF6BAglEAI#v=onepage&q=validez%20y%20confiabilidad%20investigacion&f=false)

Núñez Fernández, V. (2017). *Marketing educativo: Cómo comunicar la propuesta de valor de nuestro centro*. Ediciones SM España. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=EnfHDwAAQBAJ&pg=PT84&dq=atencion+al+cliente+educativo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj\\_I-iWw7f0AhVPHrkGHdiaC3o4ChDoAXoECACQAg#v=onepage&q=atencion%20al%20cliente%20educativo&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=EnfHDwAAQBAJ&pg=PT84&dq=atencion+al+cliente+educativo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj_I-iWw7f0AhVPHrkGHdiaC3o4ChDoAXoECACQAg#v=onepage&q=atencion%20al%20cliente%20educativo&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

Panta, C., Liu Huapaya, S. Z., Natividad Segura, J. E., & Rivera-Paitan, V. M. (2020). *Calidad en el servicio al cliente en carreras universitarias para adultos que trabajan en Lima Metropolitana*. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/17357>

Picón, G. A. (2020). La educación virtual en tiempos de pandemia. *Investigación Científica Tecnológica*.  
doi:[https://doi.org/10.36003/Rev.investig.cient.tecnol.V4N2\(2020\)Prologo](https://doi.org/10.36003/Rev.investig.cient.tecnol.V4N2(2020)Prologo)

Presidencia de la República del Perú. (2020, 15 de marzo). *Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia*. Diario el Peruano. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/460471-026-2020>

- Pruneda González, R. E., Mozos del Olmo, C. M., Muñoz Espinosa, E. M., Sanz Redondo, A. M., Alcázar, A., & Arroyo, L. F. (2020). *Moodle: gestión de contenidos online*. Ediciones de la Universidad de Castilla La Mancha. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=q7rADwAAQBAJ&pg=PP5&dq=moodle&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwim3qjzhdrzAhUnFbkGHbbZAhkQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=moodle&f=false>
- 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>
- Roca Tapia, C. (2021). *La plataforma Moodle y la competencia digital docente: La educación virtual en el marco de la educación Post COVID-19*. Editorial Académica Española. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=9\\_utzgEACAAJ&dq=moodle+en+la+educacion&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books?id=9_utzgEACAAJ&dq=moodle+en+la+educacion&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y)
- Rodríguez Gonzales, K. (2017). Moodle y el enfoque transversal ambiental en los estudiantes del segundo grado de secundaria de la I.E. San José – La Salle - 2017. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2308>
- Rodríguez, A., & López, S. (2017). Estrategias de enseñanza en los entornos mediados: resultados de la experiencia de la performance virtual educativa . *RED Revista de educación a distancia*(55), 1-14. doi: <http://dx.doi.org/10.6018/red/55/10>
- Rodriguez Rodriguez, C., Breña Oré, J. L., & Esenarro Vargas, D. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica*. Área de investigación y Desarrollo S.L. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=5jFJEAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=5jFJEAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

- Rojas Cazo, K. (2017). Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros educativos privados, distrito de Satipo, año 2017. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4099>
- 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>.
- Sagredo Lillo, E. (2019). Relación entre gestión directiva, satisfacción, motivación y compromiso docente en educación de adultos. *innovación educativa*. Obtenido de [https://www.ipn.mx/assets/files/innovacion/docs/Innovacion-Educativa-81/Revista\\_Innovacion\\_81.pdf#page=111](https://www.ipn.mx/assets/files/innovacion/docs/Innovacion-Educativa-81/Revista_Innovacion_81.pdf#page=111)
- Salazar Visurraga, F. S. (2020). Impacto del diseño de una plataforma virtual en la enseñanza del derecho. *Vox Juris*. Obtenido de <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/VJ/article/view/1942/2115>
- Sánchez Chero, M. J. (2017). IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL APRENDIZAJE PARA LOS COLEGIOS SECUNDARIOS DE UTCUBAMBA - AMAZONAS. doi:<https://doi.org/10.26495/rtzh179.121307>
- Shihuango Mamallacta, M. A. (2016). Diseño de estrategias para el mejoramiento en la atención al cliente en la Unidad Educativa Fiscomisional Hermano Miguel, cantón Tena, provincia de Napo, periodo 2015. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/12874>
- Smith Nash, S., & Rice, W. (2018). *Moodle 3 E-Learning Course Development*. Packt Publishing Ltd. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NnxDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Nash,+S.+S.+\(2018\).+Moodle+3+E-Learning+Course+Development.+&ots=edNrPPc80j&sig=YDBMgvzQWJYFETOJLIueL758Rc#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NnxDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Nash,+S.+S.+(2018).+Moodle+3+E-Learning+Course+Development.+&ots=edNrPPc80j&sig=YDBMgvzQWJYFETOJLIueL758Rc#v=onepage&q&f=false)

- Tacilo, Y. (2016). *Metodología de la investigación científica*. Universidad Jaime Bausate y Meza. Obtenido de [http://repositorio.bausate.edu.pe/bitstream/handle/bausate/36/Tacillo\\_Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.bausate.edu.pe/bitstream/handle/bausate/36/Tacillo_Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tamilkodi, R. (2021). Automation System Software Assisting Educational Institutes for Attendance, Fee Dues, Report Generation Through Email and Mobile Phone Using Face Recognition. *Wireless Personal Communications*. Obtenido de <https://doi.org/10.1007/s11277-021-08252-2>
- Tigse, C. M. (2019). El constructivismo, según bases teóricas de César Coll. *Revista Andina de Educación*. doi:<https://doi.org/10.32719/26312816.2019.2.1.4>
- Tutusaus Pifarré , K. (2016). Metodología para la creación de conocimiento en los entornos virtuales de enseñanza mediante herramientas de Business Intelligence. Caso de estudio en una institución educativa que emplea Moodle. Obtenido de <http://hdl.handle.net/2117/96202>
- Tzur , S., Katz, A., & Davidovich, N. (2021). Learning Supported by Technology: Effectiveness with Educational Software. *European Journal of Educational Research*. Obtenido de <https://eric.ed.gov/?id=EJ1307389>
- 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](https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest/33)
- Zeithaml, V., Gremler, D., & Bitner, M. J. (2010). *Services marketing strategy*. doi:<https://doi.org/10.1002/9781444316568.wiem01055>
- Zeithaml, V., Gremler, D., & Bitner, M. J. (2010). *Services marketing strategy*.



## ANEXOS

### No 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>							
<p><b>TÍTULO:</b>                      Uso de Moodle en docentes para la mejora de la atención al cliente en una institución educativa, Cusco</p> <p><b>AUTOR:</b> Henry Efraín Choquenaira Medina</p>							
<b>Problema general:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>VARIABLES</b>				
			<b>Variable 1: Moodle</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
¿En qué medida el uso de Moodle en docentes influye en la atención del cliente en una institución educativa Cusco, 2021?	Determinar en qué medida el uso de Moodle en docentes influye en la atención al cliente en una institución educativa. Cusco.2021.	El uso de Moodle en docentes influye significativamente en la atención al cliente en una institución educativa. Cusco.2021	Aulas virtuales	Información	1,2,3, 4,5,6, 7,	Ordinal: Nunca (1)	Nivel Bajo
				Contenido		Casi Nunca	Nivel

<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿En qué medida el uso de Moodle en docentes influye en la fiabilidad en una institución educativa? Cusco.2021</p> <p>¿En qué medida el uso de Moodle en docentes influye en la respuesta en una institución educativa Cusco, 2021?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar en qué medida el uso de Moodle en docentes influye en la fiabilidad en una institución educativa. Cusco.2021</p> <p>Determinar en qué medida el uso de Moodle en docentes influye en la respuesta en una institución</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>El uso de Moodle en docentes influye significativamente en la fiabilidad en una institución educativa. Cusco.2021</p> <p>El uso de Moodle en docentes influye significativamente en la respuesta en una institución educativa.</p>	<p>Enseñanza-aprendizaje</p>	<p>os.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación.</li> <li>- Recursos</li> <li>.</li> <li>- Actividades de aprendizaje.</li> <li>- Evaluación</li> </ul>	<p>8,9,10,11,12</p>	<p>(2) A veces (3)  Casi Siempre (4)  Siempre (5)</p>	<p>Regular</p> <p>Nivel Alto</p>
				<b>Variable 2: Atención al cliente</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Fiabilidad	Profesion	1,2,3,	Ordinal:	Nivel

<p>¿En qué medida el uso de Moodle en docentes influye en la seguridad en una institución educativa Cusco, 2021?</p>	<p>educativa. Cusco.2021.  Determinar en qué medida el uso de Moodle en docentes influye en la seguridad en una institución educativa. Cusco.2021</p>	<p>Cusco.2021  El uso de Moodle en docentes influye significativamente en la seguridad en una institución educativa. Cusco.2021</p>	<p>Respuesta</p>	<p>alidad Puntualidad  Rapidez de respuesta</p>	<p>4,5,6  7,8,9,10,11,12,13,14</p>	<p>Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)</p>	<p>Bajo  Nivel Regular  Nivel Alto</p>
<p>¿En qué medida el uso de Moodle en docentes influye en la empatía en una institución educativa Cusco, 2021?</p>	<p>Determinar en qué medida el uso de Moodle en docentes influye en la empatía en una institución educativa. Cusco.2021.</p>	<p>El uso de Moodle en docentes influye significativamente en la empatía en una institución educativa. Cusco.2021</p>	<p>Seguridad</p>	<p>Conocimiento</p>	<p>15,16,17,18,19,20,21,22,23,24</p>		
<p>¿En qué medida el uso de Moodle en docentes influye en la tangibilidad en una institución educativa Cusco, 2021?</p>	<p>Determinar en qué medida el uso de Moodle en docentes influye en la tangibilidad en una institución educativa. Cusco.2021</p>	<p>El uso de Moodle en docentes influye significativamente en la tangibilidad en una institución educativa. Cusco.2021</p>	<p>Empatía</p>	<p>Fidelidad</p>	<p>25,26,27,28,29,30</p>		
			<p>Tangibilidad</p>	<p>Infraestructura</p>	<p>31,32,34,35,36,</p>		

		Cusco.2021			37		
--	--	------------	--	--	----	--	--

<b>Tipo y Diseño de Investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadística</b>
Tipo: Aplicada  Diseño: No Experimental Transversal, correlacional causal  Nivel: Explicativo	Población: 50	Variable 1: Uso de Moodle  Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario  Variable 2: Atención al cliente  Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario	Descriptiva    Inferencial

## Anexo No 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NÍVELES O RANGOS
Uso de Moodle	Aulas virtuales	Información Contenidos. Comunicación. Recursos.	1,2,3,4,5,6,7	Ordinal:  Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3)  Casi Siempre (4)	Nivel Bajo  Nivel Promedio  Nivel Alto
	Enseñanza-aprendizaje	Actividades de aprendizaje.  Evaluación	8,9.10.11.12	Siempre (5)	
	Fiabilidad	Atiende con eficiencia.	1,2,3,4,5,6	Ordinal:	Nivel Bajo
	Respuesta	atención de forma rápida y efectiva	7,8,9,10,11,12,13,14	Nunca (1)	Nivel Regular

Atención al cliente				Casi Nunca (2)	Nivel Alto
	Seguridad	Transmite confianza y seguridad.	15,16,17.18.19.20.21.22.23.24	A veces (3)	
	Empatía	Brinda atención individualizada,	25,26,27,28,29,30	Casi Siempre (4)	
	Tangibilidad	Implementa personal, equipos y materiales	31,,32,33,34,35,36,37	Siempre (5)	

### Anexo No 3: Instrumento de Evaluación

#### Variable1: Uso de Moodle

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	siempre
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

	Variable 1: Uso de moodle Dimensión: Aulas virtuales	Valoración				
		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	siempre
1	Crea sus cursos en plataforma moodle					
2	Organiza sus cursos					
3	Organiza sus contenidos.					
4	Matricula a sus estudiantes en la plataforma					
5	Aplicación y participación en tareas					
6	Agrega enlaces					
7	Navega rápidamente en carpetas					

	Variable 1: Uso de Moodle  Dimensión: Enseñanza - Aprendizaje	Valoración				
		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	siempre
8	Realiza Actividades de aprendizaje en la plataforma					
9	Crea tareas					
10	Crea cuestionarios					
11	Aplica Rúbricas de evaluación					
12	Crea foros					



## Variable2: Servicio al Cliente

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	siempre
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

	Variable 2: Servicio al cliente Dimensión: Fiabilidad	Valoración				
		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	siempre
1	La institución educativa cuenta con centro de cómputo					
2	La práctica de las tareas docentes se realiza con honestidad y eficiencia.					
3	La institución educativa es considerada significativa y confiable para la ciudad.					
4	La institución educativa brinda los servicios educativos de acuerdo a lo esperado por los clientes educativos.					
5	La institución educativa muestra interés para evitar hasta el mínimos error.					
6	La institución educativa cumple con el horario de atención al cliente educativo.					
	Dimensión: Capacidad de respuesta					
7	Los problemas que se susciten son atendidos de forma inmediata					
8	Se invierte en la capacitación y formación profesional para un buen educador.					
9	Se cuida el desarrollo de estrategias para las relaciones humanas de todos los docentes.					
10	Los docentes de la institución educativa cuentan con información necesaria para solucionar problemas de					

	forma eficiente y oportuna.					
11	En la institución educativa emplea recursos tecnológicos para brindar un servicio educativo de manera eficiente y oportuna.					
12	La institución educativa muestra interés para resolver los problemas que se presentan en la atención a los clientes.					
13	En la institución educativa los docentes están dispuestos a ayudar a sus clientes.					
14	Se cuida el desarrollo de estrategias para las relaciones humanas de todos los docentes.					
	Dimensión: Seguridad					
15	Existe el proyecto educativo institucional.					
16	El proyecto educativo institucional es conocido por toda la comunidad educativa.					
17	Hay continuidad en los procesos que se inician previa evaluación.					
18	Los profesores cuentan con título pedagógico.					
19	El personal que labora tiene formación en valores.					
20	El personal desempeña adecuadamente su labor.					
21	El proyecto educativo institucional es conocido por toda la comunidad educativa.					
22	En la institución educativa los docentes ofrecen un servicio con un trato amable.					
23	Los clientes sienten seguridad en la atención que recibirán de la institución educativa.					
24	El personal desempeña adecuadamente su labor teniendo conocimiento de sus funciones.					
	Dimensión: Empatía					
25	Existe un clima laboral favorable.					
26	Hay materiales pedagógicos y de última tecnología					
27	Los docentes escuchan y generan un dialogo fluido					

	con los estudiantes.					
28	La institución educativa brinda una atención individualizada de los servicios.					
29	Se tiene una actitud reflexiva ante situaciones imprevistas.					
30	La institución educativa comprende las necesidades del cliente.					
	Dimensión: Tangibilidad					
31	Se cuenta con una infraestructura adecuada					
32	La institución educativa está situada en una zona de mayor demanda.					
33	Hay acceso a internet en la institución educativa					
34	Se cuenta con una infraestructura adecuada para la población estudiantil.					
35	La institución educativa cuenta con aulas, con laboratorios y centro de informática pedagógicamente implementados y en un buen estado.					
36	La institución educativa cuenta con internet permanente y los docentes tienen acceso a ello.					
37	Los docentes y trabajadores administrativos muestran una buena presentación personal.					

**Anexo No 4: Certificados de Validez del instrumento.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: MOODLE**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : AULA VIRTUAL</b>							
1	Crea sus cursos en plataforma moodle	X		X		X		
2	Organiza sus cursos	X		X		X		
3	Organiza sus contenidos.	X		X		X		
4	Matricula a sus estudiantes en la plataforma	X		X		X		
5	Aplicación y participación en tareas	X		X		X		
6	Agrega enlaces	X		X		X		
7	Navega rápidamente en carpetas	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 : ENSEÑANZA-APRENDIZAJE</b>							
8	Realiza Actividades de aprendizaje en la plataforma	X		X		X		
9	Crea tareas	X		X		X		
10	Crea cuestionarios	X		X		X		

11	Aplica Rúbricas de evaluación	X		X		X		
12	Crea foros	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:** Ramos Quispe, Virginia      **DNI: 23837303**

**Especialidad del validador:** Magister en Administración de la Educación

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>**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.

**27 de octubre del 2021**




---

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

**LA VARIABLE: SERVICIO AL CLIENTE**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>							
1	La institución educativa cuenta con centro de cómputo	X		X		X		
2	La práctica de las tareas docentes se realiza con honestidad y eficiencia.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
3	Los problemas que se susciten son atendidos de forma inmediata	X		X		X		
4	Se invierte en la capacitación y formación profesional para un buen educador.	X		X		X		
5	Se cuida el desarrollo de estrategias para las relaciones humanas de todos los docentes.	X		X		X		
6	El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros de estudios superiores y tecnológicos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Existe el proyecto educativo institucional.	X		X		X		
8	El proyecto educativo institucional es conocido por toda la comunidad educativa.	X		X		X		
9	Hay continuidad en los procesos que se inician previa evaluación.	X		X		X		

10	Los profesores cuentan con título pedagógico.	X		X		X		
11	El personal que labora tiene formación en valores.	X		X		X		
12	El personal desempeña adecuadamente su labor.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Existe un clima laboral favorable.	X		X		X		
14	Hay materiales pedagógicos y de última tecnología	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Tangibilidad</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Se cuenta con una infraestructura adecuada	X		X		X		
16	La institución educativa está situada en una zona de mayor demanda.	X		X		X		
17	Hay acceso a internet en la institución educativa	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: Ramos Quispe, Virginia      DNI: DNI: 23837303**

**Especialidad del validador: Maestría en Administración de la Educación**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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.

**27 de octubre del 2021**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Paul S', written over a horizontal line.

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE



**Anexo No 4: Certificados de Validez del instrumento.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: MOODLE**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : AULA VIRTUAL</b>							
1	Crea sus cursos en plataforma moodle	X		X		X		
2	Organiza sus cursos	X		X		X		
3	Organiza sus contenidos.	X		X		X		
4	Matricula a sus estudiantes en la plataforma	X		X		X		
5	Aplicación y participación en tareas	X		X		X		
6	Agrega enlaces	X		X		X		
7	Navega rápidamente en carpetas	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 : ENSEÑANZA-APRENDIZAJE</b>							
9	Crea tareas	X		X		X		
10	Crea cuestionarios	X		X		X		
11	Aplica Rúbricas de evaluación	X		X		X		

12	Crea foros	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: Pinedo Noriega, Dianith**      **DNI: 23983631**

**Especialidad del validador: Maestría en Administración de la Educación**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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.

27 de octubre del 2021




---

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

**LA VARIABLE: SERVICIO AL CLIENTE**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>							
1	La institución educativa cuenta con centro de cómputo	X		X		X		
2	La práctica de las tareas docentes se realiza con honestidad y eficiencia.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>							
3	Los problemas que se susciten son atendidos de forma inmediata	X		X		X		
4	Se invierte en la capacitación y formación profesional para un buen educador.	X		X		X		
5	Se cuida el desarrollo de estrategias para las relaciones humanas de todos los docentes.	X		X		X		
6	El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros de estudios superiores y tecnológicos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>							
7	Existe el proyecto educativo institucional.	X		X		X		
8	El proyecto educativo institucional es conocido por toda la	X		X		X		

	comunidad educativa.							
9	Hay continuidad en los procesos que se inician previa evaluación.	X		X		X		
10	Los profesores cuentan con título pedagógico.	X		X		X		
11	El personal que labora tiene formación en valores.	X		X		X		
12	El personal desempeña adecuadamente su labor.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Existe un clima laboral favorable.	X						
14	Hay materiales pedagógicos y de última tecnología	X						
<b>DIMENSIÓN 5: Tangibilidad</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Se cuenta con una infraestructura adecuada	X		X		X		
16	La institución educativa está situada en una zona de mayor demanda.	X		X		X		
17	Hay acceso a internet en la institución educativa	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: Pinedo Noriega, Dianith**

**DNI: 23983631**

**Especialidad del validador: Maestría en Administración de la Educación**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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.

27 de octubre del 2021



---

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

**Anexo No 4: Certificados de Validez del instrumento.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: MOODLE**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : AULA VIRTUAL</b>							
1	Crea sus cursos en plataforma moodle	X		X		X		
2	Organiza sus cursos	X		X		X		
3	Organiza sus contenidos.	X		X		X		
4	Matricula a sus estudiantes en la plataforma	X		X		X		
5	Aplicación y participación en tareas	X		X		X		
6	Agrega enlaces	X		X		X		
7	Navega rápidamente en carpetas	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 : ENSEÑANZA-APRENDIZAJE</b>							
9	Crea tareas	X		X		X		
10	Crea cuestionarios	X		X		X		

11	Aplica Rúbricas de evaluación	X		X		X		
12	Crea foros	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:**    **Ortíz Florez María Soledad**      **DNI: 23852958**

**Especialidad del validador:** **Maestría en Administración de la Educación**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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.

**27 de octubre del 2021**



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

**LA VARIABLE: SERVICIO AL CLIENTE**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La institución educativa cuenta con centro de cómputo	X		X		X		
2	La práctica de las tareas docentes se realiza con honestidad y eficiencia.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Los problemas que se susciten son atendidos de forma inmediata	X		X		X		
4	Se invierte en la capacitación y formación profesional para un buen educador.	X		X		X		
5	Se cuida el desarrollo de estrategias para las relaciones humanas de todos los docentes.	X		X		X		
6	El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros de estudios superiores y tecnológicos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Existe el proyecto educativo institucional.	X		X		X		
8	El proyecto educativo institucional es conocido por toda la comunidad educativa.	X		X		X		
9	Hay continuidad en los procesos que se inician previa evaluación.	X		X		X		



10	Los profesores cuentan con título pedagógico.	X		X		X		
11	El personal que labora tiene formación en valores.	X		X		X		
12	El personal desempeña adecuadamente su labor.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Existe un clima laboral favorable.	X		X		X		
14	Hay materiales pedagógicos y de última tecnología	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Tangibilidad</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Se cuenta con una infraestructura adecuada	X		X		X		
16	La institución educativa está situada en una zona de mayor demanda.	X		X		X		
17	Hay acceso a internet en la institución educativa	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA**

**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:** **Ortíz Florez María Soledad**

**DNI: 23852958**

**Especialidad del validador:** **Maestría en Administración de la Educación**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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.

27 de octubre del 2021



---

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

## Anexo No 5: Fiabilidad de instrumentos

Fiabilidad de la Variable: Moodle

12 variables de 1 a 3 ok.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	var
1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2
2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2
3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3
4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
6	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
7	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
8	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11													
12													
13													

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

- Resultado
  - Registro
  - Fiabilidad
    - Título
    - Notas
    - Conjunto de datos
    - Escala: ALL VARIABLES
      - Título
      - Resumen de
      - Estadísticas
      - Estadísticas

```

GET
  FILE='C:\Users\LUCIELO\Downloads\12 variables de 1 a 3 ok.sav'.
  DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
  RELIABILITY
    /VARIABLES=p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10 p11 p12
    /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
    /MODEL=ALPHA
    /SUMMARY=TOTAL.
        
```

**Fiabilidad**

[ConjuntoDatos1] C:\Users\LUCIELO\Downloads\12 variables de 1 a 3 ok.sav

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana

Resultado
 

- Registro
- Fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de datos
  - Escala: ALL VARIAS
    - Título
    - Resumen de
    - Estadísticas
    - Estadísticas

todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	12

### 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	27,00	11,333	,751	,856
p2	27,20	11,289	,849	,851
p3	27,20	11,289	,849	,851
p4	27,20	11,289	,849	,851
p5	27,20	12,178	,554	,869
p6	27,00	12,444	,418	,878
p7	27,20	13,289	,215	,888
p8	26,80	12,400	,483	,873
p9	26,60	14,267	-,037	,893
p10	26,80	12,400	,483	,873
p11	27,10	11,211	,810	,853
p12	27,20	12,178	,554	,869

Fiabilidad de la Variable: Servicio al cliente

17 variables de 1 a 3.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 17 de 17 variable

	v1	v2	v3	v4	v5	v6	v7	v8	v9	v10	v11	v12	v13	v14	v15	v16	v17	var
1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	
4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	
5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
6	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	
7	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	
8	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	
9	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11																		
12																		
13																		
14																		
15																		
16																		
17																		
18																		
19																		
20																		



- Resultado
  - Registro
  - Fiabilidad
    - Título
    - Notas
    - Conjunto de datos
    - Escala: ALL VARI/
      - Título
      - Resumen de
      - Estadísticas
      - Estadísticas

```
GET
FILE='C:\Users\LUCIELO\Downloads\17 variables de 1 a 3.sav'.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
/VARIABLES=v1 v2 v3 v4 v5 v6 v7 v8 v9 v10 v11 v12 v13 v14 v15 v16 v17
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
```

→ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos1] C:\Users\LUCIELO\Downloads\17 variables de 1 a 3.sav

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	17

### 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
v1	39,50	24,944	,823	,902
v2	39,70	25,567	,769	,904
v3	39,70	25,567	,769	,904
v4	39,60	24,933	,845	,901
v5	39,70	26,678	,530	,911
v6	39,50	26,056	,599	,909
v7	39,70	27,789	,301	,917
v8	39,30	26,900	,483	,912
v9	39,20	28,622	,167	,919
v10	39,30	26,900	,483	,912
v11	39,60	24,933	,845	,901
v12	39,70	26,678	,530	,911
v13	39,50	26,056	,599	,909
v14	39,20	28,178	,268	,917
v15	39,60	24,933	,845	,901
v16	39,70	26,678	,530	,911
v17	39,50	26,056	,599	,909