



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Proceso de modernización y la calidad de servicio en una
Institución Educativa de Huamanga, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Sheron Ramirez, Modesto Juan (ORCID: 0000-0001-9776-8937)

ASESOR:

**Dr. Colquepisco Paucar, Nilo Teodorico (ORCID:
0000-0002-2984-6603)**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Con mucho regocijo, dedico este trabajo de investigación a mis padres Marcelino y Julia, por su constancia de lucha por el bienestar de la familia y la sociedad.

Agradecimiento

Agradezco a mi esposa e hijos, por brindarme su apoyo en los diferentes aspectos del proceso de estudio y la consolidación del trabajo, superando las dificultades.

A mis profesores de la Universidad, que desde el inicio del estudio de posgrado hasta la finalización han brindado sus valiosos aportes de enseñanza, guía y orientación permanente.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Índice de contenido	iv
Indice de tablas	v
Resumen	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	24
VI. CONCLUSIONES	31
VII: RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	39

Índice de tablas

		Pág.
Tabla N°1:	Resultados generales relacionados a la variable: Proceso de modernización	18
Tabla N° 2	Resultado generales relacionados a la variable: Calidad de servicio	19
Tabla N° 3	Correlación entre el proceso de modernización y la calidad de servicio	20
Tabla N° 4	Correlación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio	21
Tabla N° 5	Correlación entre gestión por procesos y calidad de servicio	22
Tabla N° 6	Correlación entre Infraestructura tecnológica y calidad de servicio	23

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre el proceso de modernización y la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022. La metodología de la investigación siguió un enfoque cuantitativo, de tipo básico, diseño no experimental y nivel correlacional. La población de estudio estuvo conformada por 1000 usuarios de la I.E. San Ramón, mientras la muestra estuvo constituida por 50 usuarios. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados de la investigación mostraron que existe una relación positiva muy fuerte entre las variables proceso de modernización y la calidad de servicios ($r=0.867$ y $p=0.000$). Asimismo, se encontró una relación positiva muy fuerte entre la dimensión proceso administrativo y la calidad de servicio ($r=0.863$ y $p=0.000$), dimensión gestión por procesos y la calidad de servicio ($r=0.840$ y $p=0.000$) e infraestructura tecnológica y la calidad de vida en una Institución Educativa. En conclusión, mientras existe un exitoso proceso de modernización se observará una óptima calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022.

Palabras clave: proceso de modernización, calidad de servicio, proceso administrativo, gestión por procesos e infraestructura tecnológica.

Abstract

The general objective of this study was to determine the relationship between the modernization process and the quality of service in an Educational Institution of Huamanga, 2022. The research methodology followed a quantitative approach, basic type, non-experimental design and correlational level. The study population consisted of 1000 users of the I.E. San Ramón, while the sample consisted of 50 users. The data collection technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. The results of the investigation showed that there is a very strong positive relationship between the variables modernization process and the quality of services (($r=0.867$ and $p=0.000$). Likewise, a very strong positive relationship was found between the administrative process dimension and the service quality ($r=0.863$ and $p=0.000$), process management dimension and service quality ($r=0.840$ and $p=0.000$) and technological infrastructure and the quality of life in an Educational Institution. service in an Educational Institution of Huamanga, 2022.

Keywords: modernization process, service quality, administrative process, process management and technological infrastructure.

I. INTRODUCCIÓN

Alrededor del mundo se están llevando a cabo grandes transformaciones a nivel económico, político, tecnológico, educativo y cultural; los cambios en el mercado aunque son identificables se perciben invisibles a largo plazo, no obstante dichos cambios motivan a las personas que usan un producto o servicio deseen estar en la vanguardia y por ende sus expectativas con respecto a la calidad de servicio de esta crezca; es por ello que las empresas deben intentar cubrir con las necesidades de la población para asegurar el éxito de las mismas (Maizondo, 2020).

Según Contreras y Oliart (2014), en nuestro país la educación tradicional estaba orientada a la obediencia y la coacción, siendo el proceso educativo rígido y centrado en el pasado. No obstante los constantes cambios culturales y la conciencia acerca de la pluriculturalidad de nuestro país, así como diversos cambios sociales, económicos y tecnológicos llevaron a nuestro país a replantearse la necesidad de la modernización como una forma de enfrentar efectivamente las grandes brechas existentes en la educación nacional.

En el Perú de hoy, según Gomero (2019) la calidad de servicio se encuentra ligada de forma profunda a los procesos de modernización, no obstante esta última es muy lenta, ya que existe una gran necesidad de mejora de las políticas públicas por el Estado, las cuales aseguren la igualdad entre los peruanos, en especial a las personas que se encuentran de uno u otro modo en situación de desventaja o vulnerabilidad social o económica.

Es debido a esta problemática que el Perú tiene la necesidad de encaminar su labor en la gestión pública a fin de procurar a mejorar de la calidad de servicios, en especial en el sector educativo. En este sentido, se requiere construir un país más inclusivo y comprometido con la mejora de la gestión educativa, puesto que no se cuenta con un presupuesto suficiente, no se le brinda importancia al desempeño y desarrollo del docente, existen problemas en distribución adecuada de recursos materiales, deficiencias arquitectónicas y logísticas y lo más preocupante, la necesidad por mejorar el aprendizaje de los estudiantes. Es por ello que, son importantes y necesarios que los líderes pedagógicos posean las capacidades adecuadas para motivar el compromiso y la actuación dinámica de los encargados de la gestión pública en sus distintos niveles (Soto, 2021).

Frente a esta situación, el Perú no está orientado hacia la competitividad, la vanguardia, la igualdad y la inclusión, es debido a esto que para un resultado eficaz de la gestión pública se deben proponer objetivos claros, una buena planificación de sus procesos, la renovación de sus recursos tecnológicos, una reestructuración de la organización, todo ello formulado en base a información verídica que al aplicarla pueda cubrir con las necesidades de la población.

En consecuencia, la pregunta general es: ¿Qué relación existe entre el proceso de modernización y la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022? Mientras que como problemas específicos son: ¿Qué relación existe entre los procedimientos administrativos y la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022?; ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022? y ¿Qué relación existe entre la infraestructura tecnológica y la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022?

En tanto a su justificación teórica, este estudio permite que a partir de las conclusiones de estas se generen conocimientos importantes en el área que sirvan a su vez como antecedente para otras investigaciones. Asimismo, se justifica en el ámbito práctico ya que esos conocimientos que devengan de la investigación servirán de marco para el planteamiento de alternativas de solución de una realidad problemática. Con respecto a su justificación metodológica, en este estudio se utilizaron cuestionarios que permitieron medir adecuadamente las variables en cuestión.

Es por lo anterior que se propone como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el proceso de modernización y la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022. Mientras los objetivos específicos son: Determinar la relación que existe entre los procedimientos administrativos y la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022; determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022; y determinar la relación que existe entre la infraestructura tecnológica y la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022.

Según lo planteado en los problemas y objetivos de la investigación se ha formulado la siguiente hipótesis general: El proceso de modernización se relaciona

significativamente con la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022. Y como hipótesis específicas se plantean: Los procedimientos administrativos se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022; la gestión por procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022 y finalmente, la infraestructura tecnológica se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Existen diversos estudios con respecto al tema tanto de origen nacional e internacional, los cuales constituyen los antecedentes de esta investigación y se señalarán a continuación:

En el plano nacional, Riveros y Santos (2021) en su artículo científico se propusieron hallar el nivel de asociación entre la calidad de servicio y la gestión educativa en centro educativo del Callao. Metodológicamente el estudio se estructura bajo un enfoque cuantitativo y de diseño correlacional, además se contó con la participación de 505 directivos, docentes, estudiantes, administrativos y padres de familia de la I.E. N° 5080 Sor Ana de los Ángeles. Los autores concluyeron indicando que existe grado de relación significativa entre la variable 1 y la variable 2, en otras palabras, a una mejor gestión educativa existe una mayor calidad de servicios en las instituciones educativas.

Asimismo, Maizondo (2020) realizó su tesis en la cual propuso hallar el grado de asociación de las variables (desarrollo de la modernización y calidad de servicios) en los módulos de atención en la UGEL 01. La metodología fue cuantitativa, básica y de diseño correlacional, en tanto a su muestra estuvo conformada por 151 usuarios de la UGEL 01 y utilizó una técnica (la encuesta) y un instrumento (dos cuestionarios). El autor culminó señalando que existe relación directamente proporcional entre las variables, lo cual implica que a mayor desarrollo de la modernización, existe una mayor calidad de servicio en los módulos antes mencionados.

Por su parte, Gomero (2019) en su estudio buscó conocer la asociación existente entre la burocracia del sector educación y la modernización de la gestión pública. La investigación fue cuantitativa, tipo aplicado y diseño correlacional; por otro lado, su muestra estuvo constituida por 115 profesores. El investigador concluyó señalando que el 70,4% de maestros consideran que la modernización en la gestión pública es regular, así mismo el 55,7% indicaron que la burocracia en el sector educación es regular. Con respecto a las conclusiones que derivan de la estadística inferencial se comprobó que entre las variables de estudio hay una relación significativa.

Por otro lado, Medina (2018) en su tesis tuvo el propósito de hallar si la gestión de la calidad se relaciona con la gestión por procesos. La investigación fue cuantitativa, tipo básico y de diseño correlacional, en la que se contó con la participación de 62 colaboradores la gestión por procesos del área administrativa de la UGEL Andahuaylas. Los resultados indicaron que existe relación directa y significativa entre ambas variables de estudio.

En Lima, Reyes (2018) en su tesis tuvo el propósito de conocer si la calidad de servicio en los centros educativos guarda relación con las gestiones pedagógicas, la metodología fue con enfoques cuantitativos y de diseño correlacional, con una muestra constituida por 157 docentes pertenecientes a la Red 16 (Instituciones educativas de San Juan de Lurigancho). El autor concluyó señalando que hay una asociación positiva y moderada entre las variables de estudio.

Por último, pero no menos importante, a nivel nacional, Ordoñez (2016) realizó un estudio en el cual tuvo la finalidad principal que conocer si la calidad de servicio educativo se relaciona con la gestión pública. La metodología que fue cuantitativa, de diseño correlacional y de tipo básico. La muestra estuvo constituida por cincuenta y dos personas que usan los servicios de la UGEL Pangoa. El autor concluyó señalando que hay una asociación directa y significativa entre la variable 1 y la variable 2.

En el marco internacional, Nursulu et al. (2019) en su artículo científico se planteó determinar la relación entre la modernización de los procesos educativos y la calidad del servicio en la educación de emprendedores en universidades de Kazajstán. El estudio posee un enfoque mixto, su muestra estuvo conformada 40 expertos en negocios de 4 universidades de Kazajstán. El investigador concluyó indicando que existe relación positiva significativa entre las dos variables mencionadas, es decir, a un mayor desarrollo de la modernización educativa existe una mayor calidad de servicio educativo en las universidades de emprendedores de Kazajstán.

En Rusia, Lysova et al. (2019) en su artículo científico buscó hallar si la modernización digital se relaciona con la calidad educativa en el mercado educativo regional de Volga. En tanto a su metodología fue cuantitativa, tipo básico, nivel correlacional-causal y diseño no experimental, además, los resultados de los

indicadores digitales modernización en universidades insignia federales del Distrito Federal Volga de Rusia Federación en 2017-2018 conformaron la muestra. Los resultados del estudio arrojaron que hay correlación entre las dos variables, así mismo también se concluyó que Rusia no ha tenido avances con respecto a la modernización digital.

En Uganda, Katooko (2011) en su tesis buscó determinar si la calidad de servicios fue a casusa de las reformas institucionales. El estudio siguió un enfoque tanto cuantitativo como cualitativo de diseño correlacional y con la participación de 116 clientes externos e internos en las oficinas de Kampala. Las conclusiones de la indagación arrojaron que hay correlación positiva entre ambas variables, es decir que ante una mejoría en las reformas institucionales, estas se proyectarían en la calidad del servicio en la autoridad tributaria de Uganda.

Además, se considera investigaciones de diferentes países como de Cuba, donde Machín et al. (2020) quienes, con un diseño descriptivo, concluyeron que, en la gestión pública, la prestación de servicios implica una actividad que exige una tendencia creativa, valiosa y prospectiva, reconociendo a que la satisfacción de las exigencias ciudadanas siempre es inconstante y la percepción de satisfacción, única. En el contexto local refleja el mejor espacio para la gestión de los servicios públicos, es el espacio donde concurren todos los actores de forma natural y donde mejor se vivencia el mejor trabajo de los gobiernos.

De Cuba, también se ha destacado el artículo científico de Tamayo (2021) quien buscó determinar cómo se puede alinear, articular e impulsar, la modernización en las entidades públicas de su país, utilizando un método histórico-lógico, quien logró concluir que en cualquier sociedad, la modernización, deviene de la necesidad de generar mayor eficacia gubernamental y de optimizar los recursos, de la misma manera, entre otras razones para promoverla, alcanzar mayor credibilidad de las instituciones públicas beneficiando no sólo el desempeño institucional, sino también el sistema político y la democracia. Lo anterior transita, inevitablemente, por categorías relacionadas con la sensibilidad y la responsabilidad social de las organizaciones que colocan en primer lugar al ciudadano.

En tanto a las bases teóricas, de la variable proceso de modernización, Olavarría, et al (2011) la definen como una renovación de un aspecto de la realidad

que se puede dar en aspectos físicos, tecnológicos, estructurales o en tanto a la organización, lo cual conlleva a rediseñar las instituciones tanto en el contexto público como privado, con el propósito de poder brindar mejores condiciones de vida a los ciudadanos. Por su parte Rodríguez-Arana (2002) considera que la modernización es una forma de revolución o transformación que a través de la planificación de programas estratégicos y acciones concretas mejoren el desempeño del área en cuestión.

Toro (s/f) consideró que el proceso de modernización implica una forma de desarrollo del estado, en especial en lo concerniente a los procesos de descentralización y la organización comunitaria.

El proceso de modernización comenzó en todo el mundo a partir del inicio de la guerra fría, en 1960, en donde todos los países europeos se encontraban en reconstrucción física y política. Por otro lado, en Latinoamérica este proceso se desarrolla en la década de los 70, donde se manifestaron importantes revoluciones sociales en distintos países. No obstante, la principal transformación educativa que se ha manifestado en todo el mundo comenzó con la caída del muro de Berlín que constituyó en término de la guerra fría, que estuvo acompañada de una revolución digital que no se ha detenido hasta la actualidad. Es decir, los acontecimientos políticos tienen tarea importante en el proceso progresivo de modernización educativa pues generan cambios en la sociedad completa, el movimiento económico y por tanto repercute en la calidad de vida de los ciudadanos (García y Delgado, 2019).

Para Olegovich, et al, (2021) el proceso de modernización educativa no solo se relaciona con las reformas administrativas, sino que también involucra la transformación en tanto a la educación de los docentes, la cual debe estar basada en las nuevas teorías científicas de enseñanza y aprendizaje, que logren provocar no solo la captación de la información, sino el verdadero interés por aprender del alumno. Todo ello implica un acercamiento amigable al uso de las herramientas digitales y el aprendizaje significativo, es relacionando el material de aprendizaje con aspectos del contexto de los estudiantes.

En este sentido, Melash, et al (2020) consideraron que un aspecto importante en la que tiene que ver con el proceso de modernización es la capacitación en tanto al empleo de los TIC's en la práctica docente que debe

desarrollarse en un contexto de integración, preparando a los futuros docentes para enseñar y evaluar de forma crítica los contenidos educativos en torno a su uso de los mismos estudiantes de distintos niveles educativos, en especial en los niños de primaria.

En base a lo señalado por Oleksiuk (2018) el proceso de modernización educativa no solo se realiza en las principales áreas de conocimiento como las matemáticas, el lenguaje y las ciencias, sino que involucra una transformación en la educación artística bajo una perspectiva holística, en donde se integren todas las materias científicas y la espiritualidad para la construcción creativa de un producto artístico que responda a las exigencias en un mundo globalizado y en proceso de expansión. El valor de este aspecto está en la función del arte en el ser humano, que actúa como un proceso catártico e integrativo, que ayuda a comunicar y entender ideas y emociones relacionadas a un contexto cultural específico.

Levine (2015) consideró que el sistema educativo, así como el de salud y otros servicios del estado están sumamente ligados a su economía, es por ello que si se experimentan cambios en esta área, se tendrá que formular en una transformación educativa que se adapte a las dinámicas económicas existentes en la actualidad, la cual se puede realizar a través de los procesos la reparación o el reemplazo. Los beneficios del reemplazo es la renovación total de las instituciones educativas y la adopción de un nuevo enfoque y técnicas educativas basada en los cambios tecnológicos, no obstante este es un proceso que necesita de mucho tiempo para lograr de forma eficiente, además de mucho capital económico. Por otro lado, las ventajas de la reparación es que se ahorra tiempo y dinero, pero los cambios no van acorde con el proceso de modernización total, por ende, siempre estará ligeramente atrasado.

Según Sinclair, et al (2007) las principales razones para efectuar una reforma educativa a nivel nacional es la necesidad de cambiar las mallas curriculares desactualizadas, métodos ineficaces de enseñanza, formas inadecuadas de evaluación, el poco uso de las tecnologías de la información y la comunicación, una cultura escolar inadecuada, recursos materiales y arquitectónicos deteriorados, bajo nivel de profesionalismo de los docentes, bajos presupuestos y falta de bibliotecas. En suma total, implica un cambio global del sistema educativo que aliente la creatividad y recompense a los alumnos y docentes por sus logros.

El proceso de modernización para Hallsén y Nordin según el modelo nórdico de educación debe estar enfocado en brindar las mismas oportunidades de desarrollo a todos los estudiantes independientemente de sus características económicas, étnicas y sociales, todo ello se puede lograr a través de la aplicación de políticas públicas que lo promuevan en el ámbito público y privado, una tendencia a la internacionalización y en un proceso de descentralización educativo que brinde la misma calidad en las zonas rurales como en las urbanas de todos los espacios del país.

Así mismo, como señala Belo (2015) el proceso de modernización educativa implica la renovación de la infraestructura física de las escuelas, la implementación de materiales de trabajo y espacios educativos que se adapten a los enfoques de educación moderna y efectiva. No obstante, este trabajo no solo es parte del trabajo administrativo, sino que es importante la participación social en esta transformación, para que estos puedan tener un impacto mayor y sus efectos se prolonguen en el tiempo.

Tomando en consideración a lo hallado por Helbig y Senzik (2022) en una investigación realizada en Alemania el proceso de modernización en el ámbito educativo se ve directamente influenciado por los cambios sociales que ocurren en la cultura y por los esfuerzos individuales para lograr obtener una mejor educación. Aunque este proceso es distinto en cada país, no se puede negar la influencia de las transformaciones socioculturales en los nuevos enfoques educativos, ya que los principales movimientos en este sentido, aparecen por la necesidad de comunicarlos y enseñarlos a las nuevas generaciones.

En base a Maizondo (2020) la primera dimensión del proceso de modernización, es el procedimiento administrativo, el cual comprende el cúmulo de acciones y fases en el cual se realiza las actividades administrativas que están acorde a las nuevas necesidades sociales de un sector determinado. Cabe precisar que el proceso administrativo comprende la planificación, la fase organizativa, dirección y control, las cuales están contempladas en la planeación estratégica de El Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, la que precisa los procedimientos administrativos como un conjunto de actividades y estrategias organizadas que son realizadas en las instituciones con

el objetivo de lograr una atención que produzca impacto jurídico personal con respecto a las necesidades y derechos de los ciudadanos.

Asimismo, la segunda dimensión gestión por procesos, se refiere a la sistematización de las actividades administrativas, es decir, se operacionalizará y organizará las tareas laborales, mediante sucesiones lógicas comenzando por un periodo de inicio hasta la finalización exitosa de la meta. En ese sentido, la norma ISO 9000:2000, asegura la calidad de la gestión en torno a su eficiencia ya que consideran que toda gestión por procesos implica un conjunto de actividades organizadas que se relacionan entre si ya que persiguen un mismo objetivo en un marco determinado procurando lograr resultados óptimos.

Finalmente, la tercera dimensión denominada infraestructura tecnológica, hace referencia al conjunto de elementos de hardware y software, que sirven como herramientas para establecer un sistema organizado de procesamiento de datos en una entidad. Cabe precisar que el software representa el elemento más novedoso y utilizado de las organizaciones, el cual tiene un uso variable en función a su capacidad para realizar la función que se necesita.

La implementación del proceso de modernización en el sector educación, es sumamente importante porque beneficia académicamente a los ciudadanos en general y de forma específica a los estudiantes y profesores de las instituciones educativas, dado que la mejora de sus procedimientos permite una mayor calidad en el proceso enseñanza-aprendizaje. Para ello deben lograr mantener un manejo rápido y efectivo en los centros de atención (Maizondo, 2020).

Con respecto a la variable calidad de servicio, en torno a su definición la RAE (2015) nos señala que la palabra calidad son un conjunto de cualidades propias a una cosa o entidad que nos ayudan a compararlas con otras de su mismo género. En primeras instancias este concepto se utilizó en el ámbito de los negocios y posteriormente se utilizó en el plano educativo, adquiriendo así su carácter organizacional. No obstante es importante considerar que cuando este término se utiliza en el entorno educativo se debe tener en cuenta tanto su propósito y sus funciones de las mismas (Sverdlick, 2012).

Para Tonato (2017) la calidad de servicio tiene que ver con la diferencia existente entre las expectativas y el servicio real percibido por los clientes o

usuarios de una entidad o empresa. Este concepto toma en cuenta la perspectiva personal de individuo sobre el servicio que adquiere.

Para Aydogan y Bulut (2021), la calidad de servicios en el ámbito educativo es mejor en las escuelas privadas que en las públicas, dado que la primera utiliza sus ganancias para cubrir las expectativas de los padres de familia y sus alumnos, lo cual se evidencia en el propio estado educativo. El mejor camino por el cual se pueden lograr este objetivo es mejorando las relaciones entre docentes y alumnos, la mejora de los recursos físicos, la realización de actividades sociales y la creación de programas de apoyo.

Por otro lado, Senol y Dagli (2017) señalaron que para los maestros las principales áreas que se deben mejorar en tanto a la calidad de servicios es la necesidad de capacitación e implementación de servicios de orientación escolar. No obstante, para los directores es crucial que se aborde el uso de métodos de enseñanza eficientes por parte de los docentes, mejorar las relaciones entre alumnos y directores e implementar un servicio de asesoramiento a los docentes. Según Passey y Samways (2016) cuando en un país se observa una buena calidad de educación mejora la economía del país, ya que incide directamente en la reducción de la tasa de desempleo, esto debido a que la educación constituye un factor importante para lograr una economía sostenible.

Desde el enfoque de Puspita, et al (2018) indicaron que a fin lograr una buena calidad de servicio educativo el estado debe señalar de forma clara los estándares que se deben seguir, así mismo se debe procurar la participación de los gobiernos locales, ya que son quienes conocen de forma más exacta el estado educativo y sus necesidades a implementar.

Budiyanti, et al (2019) consideró que lograr una buena calidad de servicio en el ámbito educativo genera mayor motivación en los usuarios, que en este caso son los padres de familia y alumnos; esto significa que la calidad de servicio incide en la motivación, que es un proceso que se relaciona con la intención, la dirección y el individuo esfuerzos en el logro de sus objetivos (Robbins y Judge, 2015).

Así mismo, para Kloutsiniotis y Mihail (2018) la confianza es un factor que posee un papel preponderante en una buena calidad de servicio en especial en entidades públicas, ya que esta genera que se establezcan unas mejores relaciones a largo plazo con los usuarios.

La calidad de servicio implica una mayor capacidad de respuesta lo cual influye en el estado de satisfacción de los usuarios en relación al servicio que se le brinda, lo cual según Schiffman y Wisenblit (2015) es el sentimiento de placer o decepción de un individuo que aparece como resultado de comparar el desempeño percibido de productos o servicios con expectativas.

En consecuencia, la calidad de los servicios es importante ya que los estudiantes son prioritarios en las instituciones educativas, por ello se deben tomar en cuenta las necesidades de los mismos para la calificación de la calidad de los servicios, con el objetivo de mejorar el estatus institucional (Tumino y Poitevin, 2013). Por ello se considera que el liderazgo es el factor básico de calidad en base al modelo Deming (Japón), como también el modelo Baldrige (EE.UU.), el modelo EFQM (Europa), etc., es sumamente primordial en la calidad de servicio, no obstante también se deben tener en cuenta la competencia y dedicación (Álvarez, 2001).

Según García y Gutiérrez (2018) las dimensiones de la calidad de servicio se basan al modelo SERVQUAL, propuesta por Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año 1988, las cuales son: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Los elementos tangibles, son aquello que tiene naturaleza física y se compone por el espacio físico, materiales, instrumentos, trabajadores y medios de comunicación que intervienen en un sistema organizacional. Aquí se encuentran elementos que indiquen las características específicas que debe poseer una empresa.

Con respecto a la dimensión fiabilidad, esta se define como un conjunto de habilidad que desarrollan los colaboradores para realizar un servicio normal que cumpla con los criterios de fiabilidad y cuidado. Es decir está compuesta por las aptitudes que desarrollan los trabajadores para desempeñar correctamente su empleo y con ello brindar un mejor servicio.

La dimensión seguridad está compuesta por las capacidades y conocimientos que un empleado posee y que generan en los usuarios una sensación de confianza. En esta dimensión no solo se ve influenciado en el trato

que brinda el colaborador, sino que también la preparación académica y el desempeño laboral de este con respecto a su puesto.

En base a lo anteriormente mencionado, se concluye que es posible la existencia del impacto de la modernización en la calidad de servicio en las instituciones educativas, dado que en esta relación se edifica la principal estrategia para la Reforma de Modernización del Estado (Maizondo, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: el tipo de estudio utilizado es el aplicado, dado que en ella se pondrán en práctica conocimientos teóricos, con la finalidad de mejorar un aspecto de una realidad problemática (Sánchez y Reyes, 2006).

Diseño de investigación: el diseño de investigación es no experimental de corte transversal y nivel descriptivo correlacional, la cual según Charaja (2011) tiene como finalidad evaluar y medir la relación que existe entre dos o más variables. En este estudio se buscó comprobar el grado de dependencia entre proceso de modernización y la calidad de servicio.

3.2. Variables y Operacionalización

Definición conceptual de Proceso de modernización, se refiere que es una renovación de un aspecto de la realidad que se puede dar en aspectos físicos, tecnológicos, estructurales o en tanto a la organización, lo cual conlleva a rediseñar las instituciones tanto en el ámbito público como privado, con el objetivo que puedan brindar mejores condiciones de vida a los ciudadanos (Olavarría, et al, 2011)

Definición conceptual de calidad de servicio, la calidad del servicio es el nivel de excelencia que una organización ha escogido para satisfacer a sus clientes. Clientes que, a su vez, imponen el nivel del servicio que suele alcanzar toda institución, a través de necesidades y expectativas. Por tanto, solo será competitiva la organización que adopte los mejores criterios de calidad y ofrezca la mayor gama de servicio al cliente de acuerdo con sus necesidades (Paz, et al., 2015).

Definición operacional de proceso de modernización: en base a Maizondo (2020) las dimensiones son: procedimiento administrativo, gestión por procesos, la tercera dimensión es Infraestructura tecnológica.

Definición operacional de proceso de la variable calidad de servicio, son las dimensiones según el modelo SERVQUAL ideado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1988 (García y Gutiérrez, 2018) son: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Escala de medición: Se dio mediante escala de intervalos con escala de Likert con 5 alternativas, Siempre (5puntos), Casi siempre (4 puntos), A veces (3 puntos), Casi nunca (2 puntos), Nunca (1punto). Cabe precisar que se midió de la siguiente manera: la variable proceso de modernización mediante sus dimensiones: procedimiento administrativo (6 ítems), gestión por procesos (6 ítems), la tercera dimensión es Infraestructura tecnológica 6 ítems). Mientras que la variable calidad de servicio, Elementos tangibles (6 ítems), fiabilidad (6 ítems), capacidad de respuesta, seguridad y empatía (6 ítems).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según lo señalado por Carrasco (2017) la población está compuesta por una agrupación de personas que habitan o se encuentran de forma temporal en un determinado espacio. En esta investigación la población está constituida por los padres de familia de nivel Secundaria de la Institución Educativa “San Ramón” de la ciudad de Ayacucho.

Criterio de inclusión. Se está considerando a 1000 padres de familia de Nivel secundaria de la I.E según la nómina del año 2022.

Criterio de exclusión. Se ha excluido a los padres de familia que no acuden a la Institución Educativa, por considerarse como personas con mayor vulnerabilidad al contagio con el COVID 19.

Muestra: La muestra según Salinas (2004) está conformada por una sección de la población, a las cuales se les aplica las técnicas de instrumentos de recolección de datos y desde entonces generar generalizaciones en torno a la población estudiada. En este sentido se consideró como muestra a 50 padres de familia de Tercero a Quinto grado de nivel secundario de la Institución Educativa “San Ramón” de la ciudad de Ayacucho.

Muestreo: Por ello el tipo de muestreo utilizado es la no probabilístico de tipo intencional por conveniencia, el cual según señala Otzen y Manterola (2017) es aquel que toma como muestra a personas que cuentan con características especiales y desean ser incluidos en el estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos manejadas en esta investigación es la encuesta, lo que consiste en el desarrollo de preguntas específicas de forma escrita con respecto a un tema (Hernández y Mendoza, 2018).

Por otro lado, el instrumento que se utilizó es el cuestionario, el cual tiene como propósito determinar la relación que existe entre las variables de estudio (proceso de modernización y calidad de servicio). Cada cuestionario consta de 18 ítems, los cuales fueron respondidas en una escala Likert según en nivel de acuerdo que se encuentre con el enunciado (Hernández y Mendoza, 2018) las cuales son: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre.

Finalmente, se ha utilizado el método estadístico de Alfa de Cronbach donde para la variable 1 (proceso de modernización) el coeficiente es igual a 0.889 demostrando que la confiabilidad del instrumento y sus ítems es de excelente confiabilidad. De la misma manera se adquirió un Alfa de Cronbach para la variable 2 (calidad de servicio) igual a 0.891 demostrando que la confiabilidad del instrumento y sus ítems de excelente confiabilidad.

3.5 Procedimientos

Tras la elaboración y validación de los instrumentos de medición se procedió a gestionar el permiso para realizar el Proyecto de Tesis, por lo que se presentó la solicitud correspondiente a la Institución Educativa “San Ramón” de la ciudad de Ayacucho, obteniendo la autorización correspondiente, entidad donde se realizó el proyecto de tesis a través de la encuesta a los padres de familia de dicha institución, cuyos resultados han sido codificados mediante el programa Excel para la creación de tablas y figuras, que han servido para expresar en qué nivel se encuentran las variables de estudio (proceso de modernización y calidad de servicio).

3.6 Método de análisis de datos

Luego de vaciar los datos y codificarlos mediante el programa Excel, se aplicó la prueba Kolmogórov-Smirnov a fin de determinar el método estadístico, realizando el procesamiento y análisis de datos mediante el programa SPSS versión 27. A través de la estadística descriptiva se hizo un resumen de todos los resultados encontrados, mientras que para la estadística inferencial se utilizó Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Se ha utilizado el principio de autonomía, ya que los colaboradores participaron libremente en el llenado de los cuestionarios, además, se utilizó las normas APA 7ma versión en la redacción de las citas y referencias bibliográficas. Además, se tuvo en consideración el reglamento de investigación de post grado de la Universidad César Vallejo. Los resultados de la investigación se pondrán a disposición de la Institución Educativa donde se realizó la investigación, para que las autoridades y la comunidad educativa tengan como referente para procurar buscar estrategias el mejoramiento de los servicios de atención que brinda a la comunidad educativa.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Resultados descriptivos de la variable proceso de modernización

Tabla 1

Resultados generales relacionados a la variable: Proceso de modernización

	V1		D1		D2		D3	
	Proceso de modernización		Procedimiento administrativo		Gestión por procesos		Infraestructura tecnológica	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy	5	10.0	8	16.0	8	16.0	7	14.0
Eficiente	20	40.0	20	40.0	23	46.0	20	40.0
Regular	22	44.0	18	36.0	17	34.0	17	34.0
Deficiente	3	6.0	4	8.0	2	4.0	6	12.0
Total	50	100%						

Se observa la tabla 1, que, del total de la muestra en una Institución Educativa de Huamanga, 2022, el 44% (22) sostiene que el proceso de modernización se encuentra en un nivel regular, el 40% (20) en un nivel eficiente, por otro lado, el 10% (5) muy eficiente y finalmente para el 6% (3) en el nivel deficiente.

En relación a la dimensión 1, el 40% (20) de usuarios en una Institución Educativa de Huamanga, 2022, utilizan el procedimiento administrativo en un nivel eficiente, el 36% (18) de manera regular, asimismo, el 16% (8) en el nivel muy eficiente y finalmente el 8% (4) en deficiente.

Los resultados de la dimensión 2, indican que el 46% (23) de la muestra en una Institución Educativa de Huamanga, 2022, considera que la gestión por procesos está en un nivel eficiente, el 34% (17) de los usuarios en el nivel regular, por otro lado, el 16% (8) en un nivel muy eficiente, por último el 4% (2) en deficiente.

Además, en relación a la dimensión 3, el 40% (20) de usuarios en una Institución Educativa de Huamanga, 2022, considera que la infraestructura tecnológica se utiliza en un nivel eficiente, por otro lado, el 34% (17) en el nivel regular, además, el 14% (7) de manera muy eficiente y finalmente el 12% (6) es deficiente.

Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio

Tabla 2

Resultado generales relacionados a la variable: Calidad de servicio

	V2		D1		D2		D3	
	Calidad de servicio		Elementos tangibles		Fiabilidad		Seguridad	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy eficiente	6	12.0	10	20.0	2	4.0	7	14.0
Eficiente	26	52.0	22	44.0	28	56.0	24	48.0
Regular	18	36.0	17	34.0	20	40.0	18	36.0
Deficiente	0	0	1	2.0	0	0	1	2.0
Total	50	100%						

Se observa de la tabla 2, que, del total de la muestra en una Institución Educativa de Huamanga, 2022, el 52% (26) considera que la calidad de servicio se encuentra en un nivel eficiente, el 36% (18) en un nivel regular y el 12% (6) en el nivel muy eficiente.

De acuerdo con los resultados de la dimensión 1, el 44% (22) de la muestra en una Institución Educativa de Huamanga, 2022, señala que se utilizan los elementos tangibles en un nivel eficiente, asimismo el 34% (17) en el nivel regular, el 20% (10) muy eficiente y finalmente el 2% (1) en el nivel deficiente.

En relación a la dimensión 2, el 56% (28) de la muestra en una Institución Educativa de Huamanga, 2022, considera que la fiabilidad se presenta en un nivel eficiente, el 40%(20) en el nivel regular, mientras que el 4% (2) en un nivel muy eficiente.

Finalmente, con relación a la dimensión 2, el 48% (24) de la muestra en una Institución Educativa de Huamanga, 2022, aseguran que la seguridad está en el nivel eficiente, asimismo, el 36% (18) en un nivel regular, mientras que el 14% (7) muy eficiente y finalmente el 2% (1) en un nivel deficiente.

Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

El proceso de modernización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022.

Tabla 3

Correlación entre el proceso de modernización y la calidad de servicio

		Proceso de modernización	Calidad de servicio
Proceso de modernización	Rho de Spearman	1	0,867**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	50	50
Calidad de servicio	Rho de Spearman	0,867***	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,867, lo que indica una relación positiva muy fuerte entre proceso de modernización y calidad de servicio. Asimismo, $p=0.000$ es menor a 0.05, comprobándose que existe una relación estadísticamente significativa entre el proceso de modernización y la calidad de servicios en una Institución Educativa de Huamanga, 2022.

Prueba de hipótesis específica 1

Los procedimientos administrativos se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una Institución Educativa de la provincia de Huamanga, 2022;

Tabla 4

Correlación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio

	Proceso administrativo	Calidad de servicio	
Proceso administrativo	Rho de Spearman	1	0,863**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	50	50
Calidad de servicio	Rho de Spearman	0,863**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La correlación Rho de Spearman es de 0,863 lo que indica una relación positiva muy fuerte entre la dimensión proceso administrativo y calidad de servicio. Asimismo, $p=0.000$ es menor a 0.05, comprobándose que existe una relación estadísticamente significativa entre el proceso administrativo y la calidad de servicios en una Institución Educativa de Huamanga, 2022.

Prueba de hipótesis específica 2

La gestión por procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022.

Tabla 5

Correlación entre gestión por procesos y calidad de servicio

	Gestión por procesos	Calidad de servicio
Gestión por resultados	Rho de Spearman	1
	Sig. (bilateral)	0,840**
	N	50
Calidad de servicio	Rho de Spearman	0,840**
	Sig. (bilateral)	1
	N	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,840 lo que indica una relación positiva muy fuerte entre la dimensión gestión por procesos y la calidad de servicio. Asimismo, $p=0.000$ es menor a 0.05, comprobándose que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en una Institución Educativa de Huamanga, 2022.

Prueba de hipótesis específica 3

La infraestructura tecnológica se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022.

Tabla 6*Correlación entre Infraestructura tecnológica y calidad de servicio*

		Infraestructura tecnológica	Calidad de servicio
Infraestructura tecnológica	Rho de Spearman	1	0,798**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	50	50
Calidad de servicio	Rho de Spearman	0,798***	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La correlación Rho de Spearman es de 0,840 lo que indica que hay relación positiva muy fuerte entre la dimensión infraestructura tecnológica y calidad de vida. Asimismo, $p=0.000$ es menor a 0.05, comprobándose que hay una relación estadísticamente significativa de la Infraestructura tecnológica y la calidad de servicios en una Institución Educativa de Huamanga, 2022.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Este apartado se llevó a cabo tomando en cuenta los resultados obtenidos en esta investigación y los encontrados en estudios previos, que constituyen los antecedentes. Así mismo, se construyeron en base a los objetivos e hipótesis planteadas en este trabajo.

En relación al objetivo general, se halló una relación positiva muy fuerte y significativa de las variables proceso de modernización y calidad de servicios, puesto que se encontró un coeficiente de correlación de 0.867 y un nivel de significancia de 0.000, el cual es menor a 0.05. En otras palabras mientras el proceso de modernización sea más eficiente se obtendrá una mayor la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022.

En este sentido Olavarría, el at (2011) señala que el proceso de modernización tiene que ver con la actualización en aspectos materiales y organizacionales en una institución con la finalidad de brindar un mejor servicio y satisfacer las expectativas de los usuarios. Por ende en una Institución Educativa de Huamanga, en donde se observa un proceso administrativo que si bien es cierto no es malo, si necesita ser optimizado, lo cual generará como resultado fijo un progreso en la calidad de servicio. Todo ello puede ser generado por la falta de familiarización con respecto a todos los aspectos que se relacionan con un proceso de modernización que implica el cambio de la visión y metas institucionales, la aplicación de nuevos modelos de administración organizacional, el cultivo de habilidades duras y blandas, nuevas formas de atención a los usuarios y estrategias que optimicen los servicios que se brinden para no solo obtener resultados eficientes sino también eficaces.

Este hallazgo concuerda con el autor Maizondo (2020), quien determinó un grado de asociación significativo entre el desarrollo de la modernización y calidad de servicios en los módulos de atención en la UGEL 01. Es decir, a un mejor desarrollo de la modernización se obtendrán resultados más óptimos en tanto a la calidad de servicios. Para Tumino y Poitevin (2013), en las instituciones educativas todas las actividades que se realizan en el ámbito educativo y administrativo debe

estar destinado a procurar la mejora progresiva de la calidad de servicios que se les brinda a los educandos y sus respectivos padres de familia.

Es por ello en la UGEL 01, el desarrollo de la modernización ha permitido crear mejores condiciones en el sistema educativo de la jurisdicción que dirige esta entidad, lo cual genera una mayor calidad de los servicios educativos y por ende hacen posible un proceso de enseñanza-aprendizaje más efectivo. Cabe resaltar que la UGEL 01 se ubica en la ciudad de Lima, la cual suele presentar los mejores niveles de desarrollo en tanto a la modernización, esto debido a un estilo de gobierno centralizado en donde se prioriza a la capital del país sobre las demás regiones, por ende los cambios que se realicen en el ámbito educativo y la implementación de recursos materiales se realizan de forma prioritaria en la ciudad de Lima.

Con respecto al objetivo específico 1, se encontró una relación positiva muy fuerte y significativa del proceso administrativo y la calidad de servicio, puesto que se observó un coeficiente de correlación equivalente a 0.863 y un nivel de significancia de 0.000, el cual es menor a 0,05. Es decir, mientras exista un mejor proceso administrativo se conseguirá una buena calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022. Para Sverdlick, (2012) la calidad de servicio en el área educativa debe ser medida en función al cumplimiento de la finalidad de la misma, que en este caso es la mejora de los procesos educativos, que se evidencian en una mejora importante de logro del aprendizaje de los estudiantes y en el desarrollo de habilidades y valores.

Así mismo, señala que esta mejora en la calidad de servicio tiene que ver con el cumplimiento de las funciones institucionales que para llevarlas a cabo es importante realizar un correcto proceso administrativo que implica poder establecer objetivos basados en las necesidades de los usuarios como estrategias que permiten llevarlas a cabo. En el caso de la Institución Educativa de Huamanga el proceso administrativo se realiza de forma eficiente, es decir se ha realizado un buen diagnóstico situacional y en base a ello se ha realizado la transformación de la estructura organizacional lo cual ha generado como consecuencia una buena calidad de servicios.

Los efectos son parecidos a los observados por Nursulu et al. (2019), quien en su artículo científico concluyó indicando que existe relación positiva significativa entre la modernización de los procesos educativos y la calidad del servicio en la educación de emprendedores en universidades de Kazajstán. En otras palabras, a un mayor desarrollo de la modernización educativa existe una mayor calidad de servicio educativo en las universidades de emprendedores de Kazajstán. Según lo señalado por Rodríguez (2002), el proceso de modernización es en sí mismo una forma de revolución que tiene el propósito de brindar una oportunidad de desarrollo a los usuarios de un servicio.

Siendo Kazajstán un país que muestra gran desarrollo en el ámbito empresarial, es comprensible la existencia de un centro de educación superior que busque un desarrollo profesional exitoso de sus egresados, es por ello que en él, exista un buen proceso administrativo, lo cual implica el conocer la forma apropiada de realizar un buen análisis en el mercado educativo, la capacidad para generar espacios de aprendizaje efectivos para el ámbito empresarial y estrategias para adaptar los conocimientos y prácticas para la realidad del país, lo cual configura una buena calidad de servicio en estas instituciones.

En tanto al objetivo específico 2, los resultados arrojaron una relación positiva muy fuerte entre la dimensión gestión de procesos y la calidad de servicios, puesto que se observó un coeficiente de correlación equivalente a 0.840 y un nivel de significancia de 0.000, el cual es menor a 0.05; es decir, mientras se desarrolle una efectiva gestión por procesos se obtendrá una mayor calidad de servicios en una Institución Educativa de Huamanga, 2022.

En este orden de ideas, Maizondo (2020) señala que la gestión por procesos es un aspecto del proceso de modernización que consiste en la puesta en práctica de una serie de procedimientos y actividades que tienen la función de cumplir de forma exitosa una meta organizacional, lo cual trae como consecuencia una mejora en la calidad de los servicios que brinda una entidad determinada.

En el caso de una Institución Educativa de Huamanga, implica que el personal administrativo y docente haya realizado acciones en favor de mejorar el producto educativo, lo cual es el criterio más importante a tomar en cuenta en el

progreso de calificar la calidad de servicio en una entidad dedicada al ámbito educativo. Con respecto a los docentes estas actividades se relacionan al uso de diversas estrategias de enseñanza tomando en cuenta las características de sus estudiantes y basado en el aprendizaje significativo, así mismo tiene que ver con la forma de relacionarse con los estudiantes, la cual debe ser cercana y cordial. Con respecto al personal administrativo tiene que ver con la organización de los procesos documentarios, la reducción de la burocracia, la implementación de nuevos canales de atención y la creación de nuevos servicios que son sumamente necesarios para el ámbito educativo como un área psicopedagógica, un gestor de talento, etc.

En concordancia con este hallazgo, Medina (2018) en su tesis determinó que existe relación directa y significativa entre la gestión de la calidad se relaciona con la gestión por procesos. En otras palabras mientras existe una excelente gestión de la calidad se observará una eficiente gestión por procesos en la UGEL Andahuaylas. Con respecto a ello García y Gutiérrez (2018) consideran que en la calidad de servicio influyen las habilidades que tengan los trabajadores para desempeñar una actividad de forma eficiente las actividades organizacionales encomendadas, lo cual tiene que ver con una gestión de procesos con buen desempeño.

Por ende, mientras en la UGEL de Andahuaylas no solo se realizan acciones que son efectivas en las metas organizacionales, sino que se procure el desarrollo de competencias en sus trabajadores, se conseguirá una mejora total en el funcionamiento organizacional de la entidad y por ende una buena calidad de los servicios educativos, que implica un buen proceso de enseñanza en conocimientos técnicos y principios morales. Así mismo, se relaciona con la mejora de la administración en si por medio de la puesta en práctica de modelos organizacionales que se adapten al servicio propio de los sistemas educativos y a las características de los usuarios que en este caso serían los padres de familia y los estudiantes, considerando la diversidad lingüística y cultural de todos los sectores que atiende la UGEL de Andahuaylas.

En relación al objetivo específico 3, se determinó una relación positiva y muy fuerte con la dimensión infraestructura tecnológica y la calidad de servicios, dado que se observó un coeficiente de correlación equivalente a 0.840 y un nivel de

significancia de 0.000, el cual es menor a 0.05. En otras palabras, mientras se realice una adecuada infraestructura tecnológica se podrá generar una mejor calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022.

Por ello, para García y Gutiérrez (2018) la calidad de servicio se puede obtener si se mejoran elementos tangibles, lo que implica una renovación de los materiales, el mobiliario, la infraestructura y la implementación tecnológica en la entidad en cuestión, lo cual se relaciona con la infraestructura tecnológica utilizada en la empresa, ya que toma en cuenta las herramientas digitales como parte de esta actualización. Con respecto a una Institución Educativa de Huamanga la infraestructura tecnológica es eficiente, lo cual asegura que en este proceso se está tomando en consideración los elementos tangibles, que es un factor importante que influye en la calidad de servicio que se brinda en dicha entidad. Todo ello significa que no solo se está capacitando al personal en tanto al uso adecuado de las herramientas digitales, sino que se está implementando en el propio sistema de administrativo, lo cual les ayuda a tener un manejo más eficaz de los procesos que se llevan a cabo en el área.

Lysova et al. (2019) realizaron una investigación en Rusia, en la que determinaron la existencia de una relación positiva entre las variables modernización digital y calidad educativa. Es decir, mientras existe un mejor proceso de modernización digital se podrá observar una mejora en la calidad educativa en el distrito Federal de Volga. En tanto a lo indicado por Maizondo (2020) una infraestructura tecnológica implica todas las herramientas digitales que se han utilizado para establecer un funcionamiento organizacional.

En este sentido la mejora en la infraestructura tecnológica repercute directamente en el proceso de modernización digital, es decir a una implementación exitosa de las tecnologías de información y la comunicación en el funcionamiento organizacional de los colegios de Volga, lo cual ha repercutido en una mejora en tanto a la calidad de los servicios, que, a su vez, genera transformaciones a nivel académico de los estudiantes y un proceso exitoso de adaptación tecnológica. Considerando que Rusia es un país con un alto nivel educativo a pesar de no ser un país moderno en tanto a los estándares de los demás países Europeos, no han

sido ajenos al proceso de digitalización y trabajaban constantemente en mejorarlo para mantener y aumentar la calidad educativa que desean ofrecer.

En tanto a los aspectos descriptivos de la variable proceso de modernización el 44% de los colaboradores considera que es regular; en otras palabras, aunque existe un adecuado proceso de modernización este puede mejorarse por medio del desarrollo de una planificación organizacional más personalizada y un establecimiento de estrategias construidas con esta finalidad. Estos resultados nos dan a entender que el proceso de modernización no solo se ha visto en la institución educativa de Andahuaylas, sino que implica un avance en el proceso de descentralización del estado (Toro, s/f), lo cual supone que los recursos destinados para la educación en el Perú están siendo distribuidos en todo el país tomando en consideración una visión transformadora del sistema educativo, que si bien es cierto aun no alcanza un nivel aceptable según los estándares internacionales, sin embargo si ha mejorado su rendimiento, lo cual se evidencia en la última prueba PISA del 2018.

Por otro lado, la calidad de servicio en una institución educativa de Andahuaylas, el 52% de los colaboradores de dicho centro consideran que esta es eficiente, en otras palabras consideran que los servicios que brindan en esta entidad satisfacen las necesidades de los usuarios. Para Tonato, (2017) calidad de servicio resulta de la diferencia entre el servicio que se brinda a una persona y lo que el cliente o usuario espera de este. En este sentido, en la institución educativa de Andahuaylas la calidad de servicios cumple con las expectativas de los usuarios, lo cual se relaciona con la existencia de una buena enseñanza, una interacción ente estudiantes, maestros y padres de familia que colaboran activamente en la construcción de una buena educación que trascienda en el desarrollo cognitivo y emocional de los alumnos.

En tanto a los instrumentos utilizados en esta investigación, con respecto al cuestionario de proceso de modernización cumplen con la función de medir adecuadamente la variable. Sin embargo, el instrumento de calidad de servicio no evalúa todas las dimensiones que contemplan los autores García y Gutiérrez (2018) que presentan 5 dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Por lo tanto, en este estudio solo se consideran

tres y se obvia la capacidad de respuesta y la empatía, el primero mide la eficacia del proceso y la segunda la forma de atención del personal hacia los usuarios que se relaciona con las habilidades sociales y de resolución de problemas que poseen los colaboradores con los problemas que presentan los usuarios en tanto al ámbito educativo.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que existe una relación positiva muy fuerte y significativa entre el proceso de modernización y la calidad de servicios en una Institución Educativa de Huamanga, 2022 ($r=0.867$ y $p=0.000$). Es decir, mientras existe un exitoso proceso de modernización se observará una óptima calidad de servicio.

Segunda: Se determinó que existe una relación positiva muy fuerte y significativa entre el proceso administrativo y la calidad de servicio ($r=0.863$ y $p=0.000$) en una Institución Educativa de Huamanga, 2022. En otras palabras, mientras haya un buen proceso administrativo se podrá observar una mejoría en la calidad de servicio.

Tercera: Se estableció que hay una relación positiva muy fuerte entre la dimensión gestión por procesos y la calidad de servicio ($r=0.840$ y $p=0.000$) en una Institución Educativa de Huamanga, 2022. Es decir, mientras se realice una buena gestión por procesos se notará una mejor calidad de servicios.

Cuarta: Se determinó una relación positiva muy fuerte y significativa entre la infraestructura tecnológica y la calidad de vida ($r=0.840$ y $p=0.000$) en una Institución Educativa de Huamanga, 2022. En otras palabras, mientras más eficiente sea la infraestructura tecnológica se observará una mejor calidad de vida.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al área administrativa de la Institución Educativa de Huamanga se le sugiere optimizar aún más el proceso de modernización a través de la extensión del uso de herramientas digitales y estrategias no solo a su personal, sino también en la capacitación de los usuarios en relación a su uso adecuado, ya sea con la aplicación en los mismos sistemas de la institución o fuera de ella en el trabajo con los hijos. Así mismo se debe incluir a los padres de familia en este proceso de modernización.

Segunda: A todo el personal de la Institución Educativa de Huamanga, se recomienda mantener la eficiencia de calidad de servicio, tanto en el ámbito administrativo como en el aspecto educativo, ofreciendo una mejoría de los espacios educativos y el proceso de enseñanza-aprendizaje, la implementación de un servicio psicopedagógico, etc.

Tercera: A los futuros investigadores se sugiere el uso de un instrumento más completo en cuanto a la calidad de servicio en donde se tome en cuenta la eficacia y la calidad del trato del personal hacia los usuarios. Con respecto al instrumento de proceso de modernización aunque mide bastante bien la variable no considera la importancia de la implicación de los padres de familia en el proceso de modernización en el ámbito educativo.

REFERENCIAS

- Acosta, R., Miquilena, E. y Riveros, V. (2014). La infraestructura de las tecnologías de la información y comunicación como mediadoras y el aprendizaje de la biología. *Venezuela Telos*, 16(1). 11-30. <https://acortar.link/P5T5zS>
- Álvarez, M. (2001). *El liderazgo de los procesos de mejora, en Cantón Mayo, I. (Coord.): La implantación de la calidad en los centros educativos: una perspectiva aplicada y reflexiva*. Editorial CCS
- Arroyave, J. y Hurtado, O. (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación superior privada de la Ciudad de Pereira (Colombia). *Revista Empresarial*, 13 (1), 35 – 47. <https://acortar.link/ysikhA>
- Aydogan, S. y Bulut, C. (2021). Service Quality in Private Secondary Schools: Extension to EduQUAL with a case from Turkey. *Business and Economics Research Journal*, 12(1):145-155. https://www.researchgate.net/publication/348908540_Service_Quality_in_Private_Secondary_Schools_Extension_to_EduQUAL_with_a_case_from_Turkey
- Beltrán, J., Carmona, M., y Carrasco, R. (2002). *Guía para una gestión basada en procesos*. Instituto Andaluz de Tecnología. <https://acortar.link/byeDBq>
- Belo, J. (2015). *The Impact of School Renovation and Modernization on Students' Academic Outcomes – Portuguese experience* [Master's thesis for the degree in policy economics, Erasmus University Rotterdam] Erasmus University Rotterdam repository.
- Budiyanti, H., Patiro, S., Djajadi, M. y Astuty S. (2019). Does Service Quality in Education and Training Process Matters? Study of Government's Human Resource Agencies in Indonesia. *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science*, 13(1), 41-55. <http://dx.doi.org/10.7160/eriesj.2020.130104>

- Bustos, T., Salazar, A. y Bermúdez, J. (2012). *Percepción de directivos, docentes y estudiantes, en torno a la implementación de un sistema de aseguramiento de la calidad en las instituciones educativas* [tesis de pregrado, Universidad de La Sabana]. Repositorio de la Universidad de la Sabana.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación*. San Marcos
- Charaja, F. (2011). *El MAPIC en la Metodología de Investigación*. Sagitario impresores
- Contreras, C. y Oliart, P., (2014). *Modernidad y educación en el Perú*. Ministerio Nacional de Cultura. <https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/ModernidadyeducacionenelPeru.pdf>
- García, O. y Delgado, L. (2019). *Teaching modernization: Spanish and Latin American Educational Reform in the Cold War*. Berghahn.
- García, R. y Gutiérrez, J. (2018). *Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://acortar.link/R27j56>
- Gomero, F. (2019). *Modernización de la Gestión Pública y la Burocracia del Sector Educación en la UGEL 15 de Huarochirí, Lima, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://acortar.link/O83wjP>.
- Gonzales, G. y Magaña, M. (2018). Modernización en la gestión educativa: características de los líderes en las Instituciones de educación superior. *Revista Ra Ximhai*, 14 (3). <https://acortar.link/xECwtd>
- Hallsén, S. & Nordin, A. (2018). Variations on Modernisation: Technological Development and Internationalisation in Local Swedish School Policy From 1950 to 2000. *Scandinavian Journal of Educational Research*, 64(2), 151-166. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00313831.2018.1524396>

- Helbig, M. & Senzik, L. (2022). What Drives Regional Disparities in Educational Expansion: School Reform, Modernization, or Social Structure? *Education science*, 12(175), 1-31.
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (1a edición). Mc Graw-Hill Interamericana editores*
- Katooko, B. (2011). *Institutional reforms and their effects on service quality in public sector organisations: a case of uganda revenue authority modernization programme*, [Master's tesis, Management Institute of Uganda]. Institute of Uganda Repository. <https://acortar.link/KVJI6U>
- Kloutsiniotis, P. & Mihail, D. (2018). The link between perceived high-performance work practices, employee attitudes and service quality: The mediating and moderating role of trust. *Employee Relations*, 40(5), 801–821. <https://doi.org/10.1108/ER-08-2017-0201>
- Levine, A. (2015). Modernizing U.S. Schools of Education. *Educause review*, 50(6), 8-9. <https://er.educause.edu/-/media/files/articles/2015/10/erm1569.pdf>
- Lysova, E., Bratukhina, E., Sozinova, A. y Matushkina, Y. (2019). *Digital modernization of the region's educational market and its influence on quality of education*. *International Journal for Quality Research* 14(1) 253–270. <http://ijqr.net/journal/v14-n1/16.pdf>
- Machín, M., Sánchez, B., y Rodríguez, M. (2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Economía y Desarrollo*, 163(1). <https://acortar.link/2P0yyL>
- Maizondo, F. (2020). *Proceso de modernización y calidad del servicio público en los módulos de atención de la UGEL N° 01, san juan de Miraflores, lima, 2019* [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio de la Universidad San Martín de Porres. <https://acortar.link/lj1kJy>.
- Medina, N. (2018). *Gestión por procesos y su relación con la gestión de la calidad en los colaboradores de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas*

- 2018. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://acortar.link/h7zKIA>
- Melash, V., Molodychenko, V., Huz, V., Varenychenko, A. & Kirsanova, S. (2020). Modernization of Education Programs and Formation of Digital Competences of Future Primary School Teachers. *International Journal of Higher Education*, 9(7), 377-486. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1277379.pdf>
- Nursulu, A., Nursulu-Algozhaeva, A., Husnu, E. y Altynai, M. (2019). The Modernization Processes of the Service Quality of Entrepreneurial Education of Kazakhstan Universities: Expert Analysis. *Research Article*, 22 (3). <https://acortar.link/9wiGKL>
- Olavarría, M; Navarrete, B; y, Figueroa, V. (2011). *¿Cómo se formulan las políticas públicas en Chile? Evidencia desde un estudio de caso. Chile. Revista Política y gobierno*, 18(1), 109-154.
- Olegovich, Y., Vyacheslavovna, N., Anatolyevna, N. y Vladimirovna, N. (2021). Modernization of higher education teachers' professional formation as a strategy of forming their professionalism. *Revista on line de Política e Gestão Educacional*, 25(1): 506-515.
- Oleksiuk, O. (2019). Modernization and Development of Arts Education: Spiritual and Worldview Alternative. IntechOpen, *Teacher Education in the 21st Century*. <https://doi.org/10.5772/intechopen.85375>
- Ordoñez, J. (2016). *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Pangoa Junín – 2016*, [Tesis para optar el grado de magister, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://acortar.link/B5WX7z>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232.
- Passey, D., & Samways, B. (2016). *Information Technology: supporting change through teacher education*. Springer. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/661120>

- Paz, A., Harris, J., y García, J. (2015). Toma de decisiones: reto para crear ventajas competitivas en las distribuidoras de alimentos gourmet. *Revista Desarrollo Gerencial*, 7(2), 100-118. <http://dx.doi.org/10.17081/dege.7.2.1183>
- Puspita, M., Rahmatunnisa, M., Sumaryana, A. y Kristiadi, J. (2018). Ensuring Service Quality in Education for Indonesia's Sustainable Education. *Journal of Social Studies Education Research*, 9(4), 65-81. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/661120>
- Real Academia de la Lengua Española (2015). Definición de calidad. Diccionario de la Real Academia Española. <http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>
- Riveros, J. y Santos, O. (2021). Gestión educativa y percepción de la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa. Región Callao 2020. Estudio Preliminar. *Igobernanza*, 4(15), 496-526. ISSN: 2617-619X. <https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.147>
- Reyez, M. (2018). *Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo según docentes de las instituciones educativas de la red 16 Lurigancho – 2018*, [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23956/Reyes_ZM.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. y Judge, T. (2015). *Organizational behavior, 16th Edition*. Pearson.
- Rodríguez, J. (2002). *El proceso de modernización administrativa en las comunidades autónomas*. Universidad Privada de Barcelona. <https://acortar.link/iZoyxw>
- Salinas, A. (2004). Métodos de muestreo. *Ciencia UANL*, 7(1), 121–123.
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-determinos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros (2013). *Documento orientador: metodología para la implementación de la gestión*

por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N° 004-2013-pcm – política nacional de modernización de la gestión pública. <https://acortar.link/t8nDHq>

- Sinclair, Kachelhoffer y Nemr (2007). The Radical Modernization of School and Education System Leadership in the United Arab Emirates: Towards an Indigenized and Educative Leadership. *International Studies in Educational Administration*, 35(1), 60-77. https://www.researchgate.net/publication/228631502_The_radical_modernization_of_school_and_education_system_leadership_in_the_United_Arab_Emirates_Towards_indigenized_and_educative_leadership
- Senol, H. y Dagli, G. (2017). Increasing Service Quality in Education: Views of Principals and Teachers. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 13(8):4857-4871. https://www.researchgate.net/publication/320148150_Increasing_Service_Quality_in_Education_Views_of_Principals_and_Teachers
- Schiffman, L. G. and Wisenblit, J. (2015). *Consumer behavior, 11th edition*. Pearson.
- Sverdlick, I. (2012). *¿Qué hay de nuevo en evaluación educativa?* Centro de Publicaciones Educativas y Material Didáctico.
- Tamayo, N. (2021). La modernización de la Administración Pública cubana en clave de desarrollo. Principales desafíos. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 9(2). <https://acortar.link/KgisfW>
- Toro, (s/f). Modernización del estado [archivo en pdf]. https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=f22950fe-02b1-eec2-22c3-6ff124d0fcbe&groupId=252038
- Tumino, M. y Poitevin, E. (2013). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: Caso de estudio*. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en la Educación, 12(2), 63-84. <https://acortar.link/JFf137>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Proceso de modernización y la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022 AUTOR: Modesto Juan Sherón Ramírez (0000-0001-9776-8937)				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
¿Qué relación existe entre el proceso de modernización y la calidad de servicio en una Institución Educativa de la provincia de Huamanga, 2022?	Determinar la relación que existe entre el proceso de modernización y la calidad de servicio en una Institución Educativa de la provincia de Huamanga, 2022	El proceso de modernización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una Institución Educativa de la provincia de Huamanga, 2022	Proceso de modernización	Cualitativo Tipo: Aplicado Diseño: No experimental- Nivel descriptivo correlacional Método: Inductivo deductivo Población: 1000 padres de familia. Muestra: 50 padres de familia Técnica e instrumento de recolección de datos: Encuesta y cuestionario Tratamiento estadístico: Estadística
Problemas específicos PE1: ¿Qué relación existe entre los procedimientos administrativos y la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022? PE2: ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022? PE3: ¿Qué relación existe entre la infraestructura tecnológica y la calidad de servicio	Objetivos específicos: OE1: Determinar la relación que existe entre los procedimientos administrativos y la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022? OE2: Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022 OE3: Determinar la relación que existe entre la infraestructura	Hipótesis específicas: HE1: Los procedimientos administrativos se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022 HE2: La gestión por procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022 HE3: La infraestructura	Calidad de servicio	

en una Institución Educativa de Huamanga, 2022?	tecnológica y la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022	tecnológica se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022		descriptiva e inferencial
---	---	---	--	---------------------------

ANEXO 2: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable: Proceso de modernización

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Procedimiento administrativo	Planificación	- Las actividades realizadas se planifican adecuadamente	Muy Eficiente [24-30] Eficiente [18- 24> Regular [12- 18> Deficiente [6- 12>
	Organización	- La organización de las actividades programadas es eficiente	
	Dirección	- La dirección del proceso administrativo es la correcta	
	Control	- Es frecuente el control del proceso administrativo en la institución educativa	
	Actividades y estrategias adecuadas	- La institución educativa utiliza las estrategias adecuadas para el proceso de modernización educativa - Las actividades de la institución educativa contribuyen adecuadamente al proceso de modernización	
Gestión por procesos	Sistematización de las actividades	- La gestión por procesos de la escuela se realiza sistemáticamente. - Existe sistematización de las actividades administrativas	
	Secuencia lógica	- Las actividades de la escuela siguen una	

		<p>secuencia lógica en beneficio de la modernización de la misma</p>	<p>Muy Eficiente [24-30] Eficiente [18- 24> Regular [12- 18> Deficiente [6- 12></p>
	Objetivos planteados	<ul style="list-style-type: none"> - La gestión de la escuela consigue sus objetivos planteados 	
	Resultados óptimos	<ul style="list-style-type: none"> - Se logra resultados óptimos - En líneas generales la gestión del proceso de modernización es eficiente 	
Infraestructura tecnológica	Infraestructura adecuada	<ul style="list-style-type: none"> - Existe una adecuada infraestructura tecnológica en la escuela 	<p>Muy Eficiente [24-30] Eficiente [18- 24> Regular [12- 18> Deficiente [6- 12></p>
	Elementos de hardware	<ul style="list-style-type: none"> - Los elementos de hardware (computadoras, tv, etc.) son modernos 	
	Los softwares	<ul style="list-style-type: none"> - Los softwares (programas) para la educación de sus hijos son modernos 	
	Entornos virtuales	<ul style="list-style-type: none"> - Los entornos virtuales son atractivos para los estudiantes 	

	Plataforma virtual	- La institución educativa cuenta con una plataforma virtual para el uso de sus estudiantes	
	Comunicación mediante las herramientas digitales	- La comunicación mediante las herramientas digitales es la más adecuada	

Variable: Calidad de servicio

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Limpieza, valora la limpieza de la institución educativa. 	<ul style="list-style-type: none"> - La limpieza de las aulas de la institución educativa es la más adecuada - La limpieza de los talleres es eficiente en la institución educativa 	<p>Muy Eficiente [24-30] Eficiente [18- 24> Regular [12- 18> Deficiente [6- 12></p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad, muestra señales de localización de las diferentes dependencias de la institución educativa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Las señales para identificar los accesos (pabellones, oficinas, aulas, talleres) son fáciles de ubicar en la institución educativa 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Conservación, mantiene el cuidado de las instalaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - La institución educativa conserva adecuadamente sus ambientes - La institución educativa cumple con el mantenimiento de los talleres de la escuela 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Modernización de los ambientes 	<ul style="list-style-type: none"> - Los ambientes de la escuela son modernos 	

Fiabilidad	- Se atiende acorde al tiempo disponible para la atención usuario	- La atención es acorde al tiempo disponible para la atención usuario	Muy Eficiente [24-30] Eficiente [18- 24> Regular [12- 18> Deficiente [6- 12>
	- Atención personalizada, empática y eficiente	- La atención del personal de la institución educativa es personalizada - El tiempo de atención por parte del personal de la institución educativa es empática - El tiempo de atención del personal de la institución educativa es eficiente	
	- Trato equitativo al usuario	- La institución educativa brinda un trato equitativo - Existe discriminación en la atención al usuario	
Seguridad	- Credibilidad de la información que brinda la institución educativa	- La información brindada en la atención institucional es creíble	Muy Eficiente [24-30]

	<ul style="list-style-type: none"> - Brinda la seguridad del servicio al usuario 	<ul style="list-style-type: none"> - El grado de seguridad en la atención que le inspira el comportamiento del personal de la institución educativa es alto 	<p>Eficiente [18- 24> Regular [12- 18> Deficiente [6- 12></p>
<ul style="list-style-type: none"> - Profesionalidad, muestra cordialidad y ética 	<ul style="list-style-type: none"> - El nivel de profesionalismo que le brinda el personal de la institución educativa es alto 		
<ul style="list-style-type: none"> - Cortesía, trato formal y cómodo al usuario - 	<ul style="list-style-type: none"> - El trato por parte del personal de la institución es cordial, formal y cómodo 		
<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad de las instalaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Las instalaciones de la escuela son seguras ante cualquier fenómeno natural 		
<ul style="list-style-type: none"> - Medidas de bioseguridad 	<ul style="list-style-type: none"> - Las medidas de bioseguridad de la escuela evitan el contagio de enfermedades 		

ANEXO 3

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO SOBRE PROCESO DE MODERNIZACIÓN

INSTRUCCIONES: Este cuestionario se llena de forma anónima y es parte de una investigación, donde se recolectará información sobre el proceso de modernización. Le pedimos marcar con una "X" la respuesta que corresponda, no existe respuesta correcta o incorrecta:

1= Nunca

2= Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5=Siempre

Nº	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Procedimiento administrativo					
01	Las actividades realizadas se planifican adecuadamente					
02	La organización de las actividades programadas es eficiente					
03	La dirección del proceso administrativo es la correcta					
04	Es frecuente el control del proceso administrativo en la institución educativa					
05	La institución educativa utiliza las estrategias adecuadas para el proceso de modernización educativa					
06	Las actividades de la institución educativa contribuyen adecuadamente al proceso de modernización					
	Dimensión 2: Gestión por procesos					
07	La gestión por procesos de la escuela se realiza sistemáticamente					

08	Existe sistematización de las actividades administrativas					
09	Las actividades de la escuela siguen una secuencia lógica en beneficio de la modernización de la misma					
10	La gestión de la escuela consigue sus objetivos planteados					
11	Se logra resultados óptimos					
12	En líneas generales la gestión del proceso de modernización es eficiente					
	Dimensión 3: Infraestructura tecnológica					
13	Existe una adecuada infraestructura tecnológica en la escuela					
14	Los elementos de hardware (computadoras, tv, etc.) son modernos					
15	Los softwares (programas) para la educación de sus hijos son modernos					
16	Los entornos virtuales son atractivos para los estudiantes					
17	La institución educativa cuenta con una plataforma virtual para el uso de sus estudiantes					
18	La comunicación mediante las herramientas digitales es la más adecuada					

Fuente: Adaptado de García y Gutiérrez (2018)

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIONES: Este cuestionario es anónimo. Forma parte de una investigación, donde se recolectará información sobre la calidad de servicio. Le pedimos marcar con una "X" la respuesta que corresponda, no existe respuesta correcta o incorrecta:

1= Nunca

2= Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5=Siempre

Nº	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Elementos tangibles					
01	La limpieza de las aulas de la institución educativa es la más adecuada					
02	La limpieza de los talleres es eficiente en la institución educativa					
03	Las señales para identificar los accesos (pabellones, oficinas, aulas, talleres) son fáciles de ubicar en la institución educativa					
04	La institución educativa conserva adecuadamente sus ambientes					
05	La institución educativa cumple con el mantenimiento de los talleres de la escuela					
06	Los ambientes de la escuela son modernos					
	Dimensión 2: Fiabilidad					
07	La atención es acorde al tiempo disponible para la atención usuario					
08	La atención del personal de la institución educativa es personalizada					
09	El tiempo de atención por parte del personal de la institución educativa es empática					
10	La institución educativa brinda un trato equitativo					
11	El servicio es equitativo al usuario					

12	Existe discriminación en la atención al usuario					
	Dimensión 3: Seguridad					
13	La información brindada en la atención escolar es creíble.					
14	El grado de seguridad en la atención que le inspira el comportamiento del personal de la institución educativa es alto					
15	El nivel de profesionalismo que le brinda el personal de la institución educativa es alto.					
16	El trato por parte del personal de la institución es cordial, formal y cómodo.					
17	Las instalaciones de la escuela son seguras ante cualquier fenómeno natural					
18	Las medidas de bioseguridad de la escuela evitan el contagio de enfermedades.					

Fuente: Adaptado de García y Gutiérrez (2018)

ANEXO Nº 4 INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL PROCESO DE MODERNIZACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1, PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO							
1	Las actividades realizadas se planifican adecuadamente	X		X		X		
2	La organización de las actividades programadas son eficientes	X		X		X		
3	La dirección del proceso administrativo es la correcta	X		X		X		
4	Es frecuente el control del proceso administrativo en la institución educativa	X		X		X		
5	Para usted la institución educativa utiliza las estrategias adecuadas para el proceso de modernización educativa	X		X		X		
6	Las actividades de la institución educativa contribuyen adecuadamente al proceso de modernización	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2, GESTIÓN POR PROCESOS	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Para usted la gestión por procesos de la escuela se realiza sistemáticamente	X		X		X		
8	Para usted existe sistematización de las actividades administrativas	X		X		X		
9	Para usted las actividades de la escuela siguen una secuencia lógica en beneficio de la modernización de la misma	X		X		X		
10	La gestión de la escuela consigue sus objetivos planteados	X		X		X		
11	Cree que se logra resultados óptimos	X		X		X		
12	En líneas generales la gestión del proceso de modernización es eficiente para usted	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3, INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Existe una adecuada infraestructura tecnológica en la escuela	X		X		X		
14	Los elementos de hardware (computadoras, tv, etc.) son modernos	X		X		X		
15	Los software (programas) para la educación de sus hijos son modernos	X		X		X		
16	Los entornos virtuales son atractivos para los estudiantes	X		X		X		
17	La institución educativa cuenta con una plataforma virtual para el uso de sus estudiantes	X		X		X		
18	La comunicación mediante las herramientas digitales es la más adecuada	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Víctor Hugo Pillaca Valdez DNI: 28267975

Especialidad del validador: Contador Público y Maestro en Contabilidad y Finanzas.

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Ayacucho, 13 de mayo del 2022



Mg. VICTOR HUGO PILLACA VALDEZ
Contador Público Colegiado
Mat. 017-243

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1, Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La limpieza de las aulas de la institución educativa es la más adecuada	X		X		X		
2	La limpieza de los talleres es eficiente en la institución educativa	X		X		X		
3	Las señales para identificar los accesos (pabellones, oficinas, aulas, talleres) son fáciles de ubicar en la intuición educativa	X		X		X		
4	La institución educativa conserva adecuadamente sus ambientes	X		X		X		
5	La institución educativa cumple con el mantenimiento de los talleres de la escuela	X		X		X		
6	Los ambientes de la escuela son modernos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2, Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La atención es acorde al tiempo disponible para la atención usuario	X		X		X		
8	La atención del personal de la institución educativa es personalizada	X		X		X		
9	El tiempo de atención por parte del personal de la institución educativa es empática	X		X		X		
10	La institución educativa brinda un trato equitativo	X		X		X		
11	El servicio es equitativo al usuario	X		X		X		
12	Existe discriminación en la atención al usuario	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3, Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La información brindada en la atención de la institución educativa es creíble.	X		X		X		
14	El grado de seguridad en la atención que le inspira el comportamiento del personal de la institución educativa es alto	X		X		X		
15	El nivel de profesionalismo que le brinda el personal de la institución educativa es alto.	X		X		X		
16	El trato por parte del personal de la institución es cordial, formal y cómodo.	X		X		X		
17	Las instalaciones de la escuela son seguras ante cualquier fenómeno natural	X		X		X		
18	Las medidas de bioseguridad de la escuela evitan el contagio de enfermedades.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Víctor Hugo Pillaca Valdez DNI: 28267975

Especialidad del validador: Contador Público y Maestro en Contabilidad y Finanzas.

Ayacucho, 13 de mayo del 2022

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mg. VICTOR HUGO PILLACA VALDEZ
 Contador Público Colegiado
 Mat. 017-243

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL PROCESO DE MODERNIZACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1, PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO							
1	Las actividades realizadas se planifican adecuadamente	X		X		X		
2	La organización de las actividades programadas son eficientes	X		X		X		
3	La dirección del proceso administrativo es la correcta	X		X		X		
4	Es frecuente el control del proceso administrativo en la institución educativa	X		X		X		
5	Para usted la institución educativa utiliza las estrategias adecuadas para el proceso de modernización educativa	X		x		X		
6	Las actividades de la institución educativa contribuyen adecuadamente al proceso de modernización	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2, GESTIÓN POR PROCESOS	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Para usted la gestión por procesos de la escuela se realiza sistemáticamente	X		X		X		
8	Para usted existe sistematización de las actividades administrativas	X		X		X		
9	Para usted las actividades de la escuela siguen una secuencia lógica en beneficio de la modernización de la misma	X		X		X		
10	La gestión de la escuela consigue sus objetivos planteados	X		X		X		
11	Cree que se logra resultados óptimos	X		X		X		
12	En líneas generales la gestión del proceso de modernización es eficiente para usted	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3, INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Existe una adecuada infraestructura tecnológica en la escuela	X		X		X		
14	Los elementos de hardware (computadoras, tv, etc.) son modernos	X		X		X		
15	Los software (programas) para la educación de sus hijos son modernos	X		X		X		
16	Los entornos virtuales son atractivos para los estudiantes	X		X		X		
17	La institución educativa cuenta con una plataforma virtual para el uso de sus estudiantes	X		X		X		
18	La comunicación mediante las herramientas digitales es la más adecuada	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Walter Leandro Tito Cuadros DNI: 09412119

Especialidad del validador: Lic. Educación Secundaria, Magister en Docencia y Gestión Educativa, Dr. En Ciencias de la Educación.

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Ayacucho, 12 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.
 DNI 09412119

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1, Elementos tangibles							
1	La limpieza de las aulas de la institución educativa es la más adecuada	X		X		X		
2	La limpieza de los talleres es eficiente en la institución educativa	X		X		X		
3	Las señales para identificar los accesos (pabellones, oficinas, aulas, talleres) son fáciles de ubicar en la institución educativa	X		X		X		
4	La institución educativa conserva adecuadamente sus ambientes	X		X		X		
5	La institución educativa cumple con el mantenimiento de los talleres de la escuela	X		X		X		
6	Los ambientes de la escuela son modernos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2, Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La atención es acorde al tiempo disponible para la atención usuario	X		X		X		
8	La atención del personal de la institución educativa es personalizada	X		X		X		
9	El tiempo de atención por parte del personal de la institución educativa es empática	X		X		X		
10	La institución educativa brinda un trato equitativo	X		X		X		
11	El servicio es equitativo al usuario	X		X		X		
12	Existe discriminación en la atención al usuario	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3, Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La información brindada en la atención de la institución educativa es creíble.	X		X		X		
14	El grado de seguridad en la atención que le inspira el comportamiento del personal de la institución educativa es alto	X		X		X		
15	El nivel de profesionalismo que le brinda el personal de la institución educativa es alto.	X		X		X		
16	El trato por parte del personal de la institución es cordial, formal y cómodo.	X		X		X		
17	Las instalaciones de la escuela son seguras ante cualquier fenómeno natural	X		X		X		
18	Las medidas de bioseguridad de la escuela evitan el contagio de enfermedades.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Walter Leandro Tito Cuadros DNI: 09412119

Especialidad del validador: Lic. Educación Secundaria, Magister en Docencia y Gestión Educativa, Dr. En Ciencias de la Educación.

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Ayacucho, 12 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.
 DNI 09412119

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL PROCESO DE MODERNIZACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1, PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO							
1	Las actividades realizadas se planifican adecuadamente	X		X		X		
2	La organización de las actividades programadas son eficientes	X		X		X		
3	La dirección del proceso administrativo es la correcta	X		X		X		
4	Es frecuente el control del proceso administrativo en la institución educativa	X		X		X		
5	Para usted la institución educativa utiliza las estrategias adecuadas para el proceso de modernización educativa	X		X		X		
6	Las actividades de la institución educativa contribuyen adecuadamente al proceso de modernización	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2, GESTIÓN POR PROCESOS	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Para usted la gestión por procesos de la escuela se realiza sistemáticamente	X		X		X		
8	Para usted existe sistematización de las actividades administrativas	X		X		X		
9	Para usted las actividades de la escuela siguen una secuencia lógica en beneficio de la modernización de la misma	X		X		X		
10	La gestión de la escuela consigue sus objetivos planteados	X		X		X		
11	Cree que se logra resultados óptimos	X		X		X		
12	En líneas generales la gestión del proceso de modernización es eficiente para usted	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3, INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Existe una adecuada infraestructura tecnológica en la escuela	X		X		X		
14	Los elementos de hardware (computadoras, tv, etc.) son modernos	X		X		X		
15	Los software (programas) para la educación de sus hijos son modernos	X		X		X		
16	Los entornos virtuales son atractivos para los estudiantes	X		X		X		
17	La institución educativa cuenta con una plataforma virtual para el uso de sus estudiantes	X		X		X		
18	La comunicación mediante las herramientas digitales es la más adecuada	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: José Romero Sherón **DNI:** DNI: 40265039

Especialidad del validador: Abogado – Maestro en Derecho, Mención Ciencias Penales.

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Ayacucho, 13 de mayo del 2022



DNI N° 40265039

Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1, Elementos tangibles							
1	La limpieza de las aulas de la institución educativa es la más adecuada	X		X		X		
2	La limpieza de los talleres es eficiente en la institución educativa	X		X		X		
3	Las señales para identificar los accesos (pabellones, oficinas, aulas, talleres) son fáciles de ubicar en la institución educativa	X		X		X		
4	La institución educativa conserva adecuadamente sus ambientes	X		X		X		
5	La institución educativa cumple con el mantenimiento de los talleres de la escuela	X		X		X		
6	Los ambientes de la escuela son modernos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2, Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La atención es acorde al tiempo disponible para la atención usuario	X		X		X		
8	La atención del personal de la institución educativa es personalizada	X		X		X		
9	El tiempo de atención por parte del personal de la institución educativa es empática	X		X		X		
10	La institución educativa brinda un trato equitativo	X		X		X		
11	El servicio es equitativo al usuario	X		X		X		
12	Existe discriminación en la atención al usuario	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3, Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La información brindada en la atención de la institución educativa es creíble.	X		X		X		
14	El grado de seguridad en la atención que le inspira el comportamiento del personal de la institución educativa es alto	X		X		X		
15	El nivel de profesionalismo que le brinda el personal de la institución educativa es alto.	X		X		X		
16	El trato por parte del personal de la institución es cordial, formal y cómodo.	X		X		X		
17	Las instalaciones de la escuela son seguras ante cualquier fenómeno natural	X		X		X		
18	Las medidas de bioseguridad de la escuela evitan el contagio de enfermedades.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. José Romero Sherón DNI: 40265039

Especialidad del validador: Abogado – Maestro en Derecho, Mención Ciencias Penales.

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Ayacucho, 13 de mayo del 2022



 DNI N° 40265039
Firma del Experto Informante.