

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO**  
**BENEDICTO XVI**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA**  
**UNIVERSITARIA**



**EDUCACIÓN VIRTUAL Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO**  
**DOCENTE DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 DE UNA ESCUELA**  
**SUPERIOR PEDAGÓGICA PACASMAYO, 2021**

Tesis para obtener el grado académico de:

**MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA**

**AUTOR**

Br. Jorge Alberto Paredes Quispe

**ASESORA**

Mg. Irene Merino Flores

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Innovación en entornos virtuales

**TRUJILLO-PERU**

**2022**

## **Autoridades Universitarias**

Excmo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la Universidad

Católica de Trujillo Benedicto XVI

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta

Vicerrectora académica

Dr. Alfredo Rubén Saavedra Rodríguez

Director de la Escuela de Posgrado

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

Vicerrector de Investigación (e)

Dra. Teresa Sofía Reategui Marín

Secretaria General

### Conformidad de Asesor

Yo, Irene Merino Flores con DNI N° 40918909, asesor(a) de la Tesis de Maestría titulada:

“EDUCACIÓN VIRTUAL Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DOCENTE DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 DE UNA ESCUELA SUPERIOR PEDAGÓGICA PACASMAYO, 2021”

Presentado por los(as) maestrandos(as) Br. Jorge Alberto Paredes Quispe con DNI N° 19248084, informo lo siguiente:

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, en mi calidad de asesor(a), me permito conceptuar que la tesis reúne los requisitos técnicos, metodológicos y científicos de investigación exigidos por la escuela de posgrado.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación está en condiciones para su presentación y defensa ante un jurado.

Trujillo, 12 de enero de 2022

  
Ma. Irene Merino Flores  
Asesor(a)



### **Dedicatoria**

A Jenny mi compañera y esposa

A Grecia, Juvitza y Jorge mis hijos y mi motivo

A Víctor y Elena mis padres por su amor  
fraterno

### **Agradecimiento**

A Dios por brindarme todo lo que tengo en esta vida, a todos mis profesores que han sido parte de mi formación académica sobre todo a mis docentes del programa de maestría de la Universidad Católica de Trujillo.

Un agradecimiento especial a mi asesora Irene Merino Flores por su asesoramiento y apoyo incondicional en el desarrollo de mi trabajo.

## Declaratoria de legitimidad de autoría

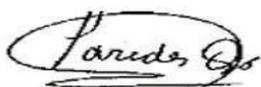
Yo, Jorge Alberto Paredes Quispe con DNI N°19248084, egresado de la Maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada:

**“EDUCACIÓN VIRTUAL Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DOCENTE DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 DE UNA ESCUELA SUPERIOR PEDAGÓGICA PACASMAYO, 2021”**, la que consta de un total de **79** páginas, en las que se incluye **8** tablas, más un total de **21** páginas en anexos.

Dejó constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 17%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

*El autor*

  
.....  
Br. Jorge Alberto Paredes Quispe  
DNI: 19248084  
Cel: 948134723  
Jorge\_paredes73@hotmail.com

## Índice de contenido

<b>Página de autoridades</b>	ii
<b>Conformidad de Asesor</b>	iii
<b>Dedicatoria</b>	iv
<b>Agradecimiento</b>	v
<b>Declaratoria de legitimidad de autoría</b>	vi
<b>Índice de contenido</b>	vii
<b>Índice de tablas</b>	ix
<b>Resumen</b>	x
<b>Abstract</b>	xi
<b>Capítulo I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	12
1.1 Planteamiento del problema	12
1.2 Formulación del problema	14
1.3 Formulación de objetivos	14
1.4 Justificación de la investigación	15
<b>Capítulo II: MARCO TEÓRICO</b>	16
2.1 Antecedentes de la investigación	16
2.2 Bases teórico-científicas	18
2.3 Definición de términos básicos	28
2.4 Formulación de hipótesis	32
2.5 Operacionalización de las variables	32
<b>Capítulo III: METODOLOGÍA</b>	35
3.1 Tipo de investigación	35
3.2 Métodos de investigación	35
3.3 Diseño de investigación	35
3.4 Población, muestra y muestreo	36
3.5 Técnicas e instrumentos de recojo de datos.	37
3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	38
3.7 Ética investigativa	38
<b>Capítulo IV: RESULTADOS</b>	39
<b>4.1 Presentación de resultados</b>	39
<b>4.2 Prueba de hipótesis</b>	40
<b>4.3 Discusión de resultados</b>	45
<b>Capítulo V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>	52
<b>5.1 Conclusiones</b>	52

<b>5.2 Recomendaciones</b>	53
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	54
<b>ANEXOS</b>	59

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de Variables	34
<b>Tabla 2</b> Muestra de estudio	36
<b>Tabla 3</b> Prueba de normalidad de los puntajes de la dimensión y general de la educación virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021.	39
<b>Tabla 4</b> Prueba Rho de Spearman para medir relación entre la educación virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021.	40
<b>Tabla 5</b> Prueba Rho de Spearman para medir la relación entre los recursos de aprendizaje virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021.	41
<b>Tabla 6</b> Prueba Rho de Spearman para medir la relación entre el acompañamiento virtual y la calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021.	42
<b>Tabla 7</b> Prueba Rho de Spearman para medir la relación entre la colaboración virtual y la calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021.	43
<b>Tabla 8</b> Prueba Rho de Spearman para medir la relación entre las competencias de la educación virtual y la calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021.	44

## **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo general Determinar la relación entre la educación virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021. De diseño no experimental, según su objetivo es correlacional transversal, de enfoque cuantitativo, teniendo como población y muestra 70 docentes del Instituto Superior Pedagógico “David Sánchez Infante” de Pacasmayo seleccionados a través del muestreo no probabilístico intencional. Utilizando como instrumentos el cuestionario educación virtual y cuestionario de servicio educativo docente. Teniendo como resultado, que, si existe relación significativa entre educación virtual y la calidad de servicio educativo, debido que se alcanzó un valor de significancia de (0.000) el cual es menor a 1%.

**Palabras claves:** educación virtual, calidad de servicio.

### **Abstract**

The general objective of the research was to determine the relationship between virtual education and quality of educational educational service during the COVID-19 pandemic of a Pacasmayo Higher Pedagogical school, 2021. Of non-experimental design, according to its objective it is cross-correlational, quantitative approach, having as population and sample 70 teachers from the “David Sánchez Infante” Higher Pedagogical Institute of Pacasmayo selected through intentional non-probabilistic sampling. Using the virtual education questionnaire and the educational service questionnaire as instruments. As a result, if there is a significant relationship between virtual education and the quality of educational service, because a significance value of (0.000) was reached, which is less than 1%.

**Keywords:** virtual education, quality of service.

## Capítulo I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 Planteamiento del problema

En el mundo más del setenta y dos por ciento de los estudiantes que no tienen la posibilidad de beneficiarse por una educación virtualizada vienen de una familia de bajos recursos. Asimismo, el ochenta y siete por ciento de los estudiantes de los países con ingresos medios no pueden acceder un aprendizaje virtualizado. En este sentido, se debe indicar que las tres cuartas partes de estudiantes que no tienen acceso a la educación virtual se encuentran en zonas rurales. En este sentido, más del setenta por ciento de la población estudiantil a nivel mundial (ciento veinte millones) no tienen acceso a una educación remota debido a las limitaciones que se presentan y la falta del desarrollo de programas específicos para educación virtualizada. Asimismo, en América Latina y el Caribe, más de trece millones de estudiantes no tienen acceso a un aprendizaje en espacios virtuales (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [Unicef], 2020).

La calidad en la educación se encuentra vinculada con la satisfacción de los usuarios respecto a un servicio o producto que se oferta (Suarez et al., 2015). En este sentido, la calidad se considera una variable difícil de definir, especialmente cuando se habla de un servicio, considerando que la educación es un servicio que en la actualidad se encuentra en una competencias por lograr la calidad (Montenegro, 2020). Las Instituciones de Educación Superior deben estar en la capacidad de ofrecer servicios y productos de calidad a la comunidad donde se ubican o a la sociedad en su conjunto, considerando, que una persona que recibe una educación de calidad estará en la capacidad de solucionar y hacerle frente a las diferentes situaciones problemáticas que se le presenten en su vida cotidiana (Álvarez de Zayas, 2005).

A nivel mundial según el informe del Programa Internacional de Alumnos (PISA, 2019) es China, Singapur, Macao y Hong Kong, los países que cuentan en la actualidad con un sistema educativo de calidad, en este sentido, como factor importante la calificación a los docentes tiene un alto nivel, donde solo el 10% de los docentes postulantes puede acceder al sistema educativo para desempeñarse como docente. Lo que significa que en estos países la carrera docente es considerada como muy prestigiosa y solo los más cualificados pueden impartir enseñanza (Universia, 2020). El estudio realizado por la Unesco sobre la calidad educativa ha determinado que un 81% de los docentes del nivel primario y 78% de

secundaria no cumplen con los requisitos mínimos para poder enseñar ni enfrentar problemáticas sobre problemas relacionados a su función, afectando de esta manera la calidad educativa (Observatorio, 2020).

En América Latina, más del 50% de los estudiantes de la región se encuentran ubicados en el nivel de desempeño educativo más bajo producto de una mala calidad en la educación. Por lo que, es necesario impulsar la educación técnica desde factores como la pertinencia, la complementariedad y la actualización de las actividades curriculares que ofertan las instituciones para buscar mejorar la calidad en los servicios que se ofertan a la sociedad (Semana, 2017). En este sentido, el informe Profesores Excelentes, muestra que una capacitación deficiente, el ausentismo en las aulas, los niveles bajos de habilidades y sueldos, así como, la falta de liderazgo, están privando a sus comunidades de tener una educación de calidad (BancoMundial, 2021).

De acuerdo, al informe de competitividad que ha publicado el Foro Económico Mundial (WEF), ubica al Perú en el puesto 127 en lo que se refiere a la calidad educativa, lo que muestra, que no se viene realizando una gestión adecuada en el ámbito educativo, ya que mediante indicadores que permiten medir la calidad educativa en matemática y ciencia, se aprecia que el Perú se encuentra con una calidad educativa muy pobre y considerada como una de las peores del mundo, lo que nos coloca en la última ubicación en la región (Sociedad de Comercio Exterior del Perú [ComexPerú], 2016).

En Pacasmayo en el Instituto Superior Pedagógico “David Sánchez Infante”, los estudiantes vienen manifestando que no les gusta la manera de enseñanza, ni las estrategias que utilizan los docentes para realizarla, asimismo, el instituto tampoco cuenta con los ambientes y equipos tecnológicos adecuados, no cuenta con una plataforma virtual que permita el adecuado desarrollo de las sesiones de aprendizaje, de igual manera, manifiestan que los docentes no se encuentran capacitados para dictar clase de manera virtual mostrando su desconocimiento en el uso de las aplicaciones y herramientas virtuales, de igual manera, mediante informe académico se reporta que existe un alto índice de estudiantes que repiten el ciclo o arrastran cursos de ciclos anteriores. También, se puede observar a través de los registros de matrícula de la institución que cada año que pasa se están ofertando menos vacantes a los postulantes.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre la educación virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre recursos de aprendizaje virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021?

¿Cuál es la relación entre acompañamiento virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021?

¿Cuál es la relación entre colaboración virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021?

¿Cuál es la relación entre competencias de la educación virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021?

## **1.3 Formulación de objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la educación virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Establecer la relación entre recursos de aprendizaje virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021.

Establecer la relación entre acompañamiento virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021.

Establecer la relación entre colaboración virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021.

Establecer la relación entre competencias de la educación virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021.

#### **1.4 Justificación de la investigación**

La investigación es relevante teóricamente porque se realizó la revisión de los fundamentos científicos de cada una de las variables a través del estado de la cuestión, permitiendo establecer la guía teórica que dirija el estudio, obteniendo un conocimiento nuevo respecto al nivel de relación en que se encuentran las variables y para que en el futuro la investigación sirva como fuente bibliográfica para nuevos estudios en el ámbito educativo y de nivel correlacional.

También, se elaboraron instrumentos que fueron validados y tamizados en su confiabilidad permitiendo tener una justificación metodológica en el estudio, significando que los instrumentos permitieron recoger información de las variables y proporcionar a los docentes e investigadores herramientas fiables para su aplicación en diferentes realidades que busquen realizar el estudio de las variables en un nivel correlacional.

La investigación, consideró una justificación práctica ya que, en base a los resultados generados en la investigación, las autoridades de la institución tendrán a su disposición información confiable para la toma de decisiones en bien de la comunidad educativa que les permita mejorar la calidad del servicio que se brinda en educación.

## Capítulo II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

Se encontró los siguientes antecedentes a nivel internacional, nacional y regional encontrándose:

#### **Antecedentes a nivel internacional**

Estrada (2021) en su investigación: *“Educación virtual y su influencia en los procesos académicos de los estudiantes de un Instituto Superior Ecuador, 2020”*, teniendo como finalidad establecer el grado de relación que tienen las variables, enmarcado dentro de un diseño no experimental, correlacional, cuantitativo, con una población conformada por ciento sesenta y ocho estudiantes y una muestra determinada a través de un muestreo censal de cincuenta y tres alumnos, se utilizaron para el levantamiento de información de la muestra los cuestionarios. Concluyendo que las variables determinadas para la investigación mostraron mediante la estadística una asociación directa y significativa  $R=0.701$ .

Morán (2020) en su tesis de maestría: *“Influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de una unidad educativa, Ecuador, 2020”*, se realizó con el objetivo de determinar la influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes. De diseño no experimental, descriptiva correlacional, de enfoque cuantitativo transversal, teniendo como muestra a 95 docentes. Se utilizó el cuestionario de aula virtual y calidad de servicio educativo. Según los resultados obtenidos, las dimensiones conectividad, formativa y experiencial influyen de forma significativa en la calidad de servicios educativos. En conclusión, el aula virtual se relaciona significativamente en la calidad de servicio educativos según los valores Rho de Spearman ,804; Sig. ,000;  $R^2$  ,673.

Vaca (2016) en su investigación: *“Entornos virtuales en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la Carrera de Ingeniería en Sistemas en la modalidad semipresencial de la Universidad Tecnológica Indoamérica”*, teniendo como objetivo analizar el uso de los entornos virtuales en el proceso de enseñanza-aprendizaje. De diseño mixto, de nivel exploratorio, utilizo como instrumentos el cuestionario, en una muestra de 50 estudiantes y 6 docentes, concluyendo que es necesario que no solamente se motive el adecuado uso de los entornos virtuales, sino que además se debe plantear acciones que brinden las condiciones para evaluar el uso adecuado de las herramientas virtuales.

### **Antecedentes a nivel nacional**

Flores (2021) en su tesis de maestría: “*Educación Virtual y Satisfacción de los Estudiantes de una Institución de Educación Superior Tecnológica Privada, Piura, 2020*”, teniendo como propósito determinar el grado de relación entre estas variables. De diseño no experimental, descriptiva correlacional, de enfoque cuantitativo, teniendo como muestra a 176 estudiantes, utilizando el cuestionario como instrumento, los resultados demostraron que la dimensión recursos de aprendizaje  $Rho=0.565$ ; acompañamiento virtual  $Rho=0.545$ , colaboración virtual  $Rho=0.624$  y competencias  $Rho=0.493$ , se relacionan con la satisfacción de los estudiantes. Concluyendo que la educación virtual se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante con un  $Rho=0.714$ .

Soto (2020) en su investigación: “*Educación virtual y satisfacción de las estudiantes del 5° año de la Institución Educativa Nacional Santa Rosa, año 2020*”, con el propósito de conocer su grado de relación, de diseño no experimental, descriptiva correlacional, teniendo como muestra a 45 estudiantes, utilizando el cuestionario en ambas variables, los resultados mostraron que los recursos de aprendizaje  $Rho=0.965$ , competencias del docente  $Rho=0.944$ , las competencias  $Rho=0.981$  están fuertemente relacionada con el ambiente de desarrollo del curso virtual de los estudiantes. Concluyendo que si existe relación significativa entre la educación virtual y satisfacción de los estudiantes  $Rho=994$ .

Román (2020) en su tesis de maestría: “*Tecnologías de la información y calidad de los servicios educativos en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2019*” con la finalidad de determinar la relación, de diseño no experimental, correlacional, utilizando el cuestionario como instrumento, en una muestra de 102 estudiantes, teniendo como resultados que el 52.0% de estudiantes sobre la utilización de las tecnologías de la información se encuentra en nivel medio, el nivel de la calidad de los servicios educativos según los estudiantes el 62.7% considera que se encuentra en un nivel medio, concluyendo que entre las tecnologías de información y la calidad de los servicios educativos si existe correlación con  $Rho=0.757$ .

## 2.2 Bases teórico-científicas

Respecto a los fundamentos que respaldan científicamente la variable educación virtual, encontramos que de acuerdo con Guzmán (2008), manifiesta que el educar es parte de un aprendizaje social, que es definido por el entorno y por las experiencias que se encuentran a nuestro alrededor, así mismo, está conformado por autoridades, educadores y estudiantes, y a su vez se ha convertido en el nuevo paradigmas sociales y de información. Así pues, de esta manera podemos decir que la educación al ser parte del aprendizaje social resalta el rol que se desempeña en el medio natural, cultural y el mismo social, lo que en su conjunto ayudará a formar el conocimiento.

Según, Nieto (2012), comenta que la educación es una labor, así como, el resultado de enseñar o la manera que se enseñó a un individuo, esto nos lleva a pensar en las circunstancias reales que se enfrentan con la virtualidad, la cual será, lo que el individuo selecciona que pueden ser: existente, simbólico y ficticio. Entonces ¿será real esta disputa informática? La respuesta es que no hay una diferencia significativa en ellas donde la educación es el espacio socializador de todas las personas donde se constituyen las reglas y valores vigentes; así mismo, la educación inclusiva está encaminada a personas con limitaciones físicas o psíquicas, protegiendo siempre su composición social y profesional, dicho esto entonces, no hay y no existe excepción entre la enseñanza formal que puede ser virtual o exclusiva, etc., de esta manera entendemos que la educación es toda aquella labor de aprendizaje e ilustración. A todo esto, nos planteamos la siguiente interrogante, ¿quiénes se educan y quiénes estudian? Sencillamente, aquellos que tengan las ganas de aprender y que puedan.

Dicho esto, podemos concluir que el avance de la tecnología, las nuevas herramientas de virtualidad y la innovación, nos conducen a nuevas formas de comunicación e información, dentro de la enseñanza. Así mismo, no importa las limitaciones que se tenga en las personas ya que los objetivos van a ser los mismos, sin embargo, lo que cambiará será la forma en que cada alumno llegue a ellos.

Desde la revuelta científica se atenuó el invento de modelos nuevos, es por eso que no debemos asombrarnos de las nuevas metodologías educativas que nos trae el uso de la tecnología, una de ellas es de idiosincrasia teológica, en donde nos explica que el educar y aprender son piezas esenciales dentro de la formación del aprendizaje de las personas

(Ferreiro y Denapoli, 2006). La enseñanza a través de la virtualidad, pone en uso obligatorio diversas metodologías y aplicativos web a utilizar, los cuales deben lograr que los alumnos alcen un aprendizaje significativo dentro de la enseñanza.(Crisol et al., 2020).

Por lo tanto, se puede entender que las nuevas tecnologías y sus novedosos avances vienen al mundo de la educación como recursos didácticos y pedagógicos, ayudando y beneficiando a cada estudiante en la calidad de su aprendizaje y conocimiento.

García y Pardo (2015) nos explican que las costumbres que hemos ido incluyendo como cibernautas, van formando parte de la monotonía de los consumidores en la red, repercutiendo en el entorno de la enseñanza. A partir de ello se necesita de una individualización en la educación, una adecuada conexión para el buen desenvolvimiento de tareas, el desmedido uso de estrategias y una relación satisfactoria en la red, la cual ayude a los cambios de información. Temesio (2016), refiere cuan imprescindible es tener en cuenta la facilidad que se tiene para acceder a plataformas virtuales para de ese modo obtener un desarrollo óptimo del aprendizaje, además, de interrelacionarse con los sistemas digitales a partir de la cooperación en circunstancias similares.

Respecto a la virtualización de los aprendizajes Meléndez et al. (2014), explica que los distintos medios que se vienen desarrollando en cuanto a tecnología, el universo del trabajo y el valor se pronuncian a través de los medios digitales y la asociación de la informática como recurso laboral en las organizaciones más accesibles al mundo, con un flujo creciente de fabricaciones en web, que son competidoras teniendo una base de asociación a culturas. Para el sector competitivo, esto es importante, ya que se produce un cambio en las actividades y labores de cada profesional, las cuales están influidas por recursos de informática por lo que se considera que el sector competitivo es mucho más importante, ya que, al producirse un cambio de labores y responsabilidades de las personas profesionales, siempre estarán influidas por equipos sistematizados. En tal sentido, dentro de su área laboral sería importante determinar y brindar respuesta (plantear, educar, establecer, inmiscuirse, etc.) en todas las áreas de las disciplinas y las laborales, las cuales se ven influidas por un conjunto de técnicas informáticas y el uso de procesos tecnológicos de la investigación y la comunicación (TIC) en el desarrollo de la educación para posteriormente lograr ciertas destrezas.

Sobre las tecnologías Arras et al. (2016) manifiestan que la combinación electrónica se hizo cada vez más indudable en el siglo XXI, la cual mediante un conjunto de técnicas de la investigación y comunicación (TIC), se estableció una línea que forma áreas de virtualidad a través del cual las personas pueden formar aprendizajes, interacciones y relaciones de maneras antes no vistas ni escuchadas. En este conjunto de técnicas se incluye más la cotidianidad en la vida de las personas y a los ordenadores se le ha agregado nuevos recursos, como el celular, tablets, ipads, y libros en la web, etc.; esto ha hecho que se modifiquen las maneras de cómo se relacionan las personas y cómo actúan con los demás.

Barroso y Cabero (2013), nos explican que las Tics cada vez están siendo de mucha influencia en nuestra sociedad, incursionando en términos de entorno y tiempo, los cuales se convierten en una deslocalización del discernimiento de las escuelas de formación tradicional, además en el camino a especializarse sin afectar el espacio donde estemos y la información con estudiantes y docentes situados en lugares totalmente diferentes al de nosotros.

Ante lo expuesto anteriormente podemos afirmar que incluir Tics como un mediador del desarrollo del aprendizaje supone la eficiencia y eficacia de la educación. Así también son facilitadoras de este transcurso teniendo, nuevas experiencias, nuevas metodologías de enseñanza, distintos entornos, nuevos planteamientos educativos, elaboración de nuevo material, etc.

Según Arboleda y Rama (2013) refieren que hoy en día no existe duda alguna de los pros y contras del espacio virtual en la formación superior, a pesar del alto flujo de crecimiento de procesos en esta nueva metodología no muestran avance alguno que es esperada en nuestra sociedad. De acuerdo con, Domínguez y Rama (2013) nos explican que la educación se desenvuelve en cuanto a herramientas firmes que incluyen diferentes mecanismos académicos, curriculares y didácticos, a partir de estos se forman los ejemplares de la educación. Los cuales de la misma manera están arraigados por modelos en cómo la gente comprende y cuáles son sus metas acerca del aprendizaje. Dichos ejemplares con el tiempo presentan circunstancias sociopolíticas, áreas normativas, diverso conjunto de técnicas y peticiones sociales. Se ha presentado una profunda reflexión acerca de la junta histórica de los numerosos paradigmas de la educación, cualidades de progreso y los modeladores de acopio que da sentido y fundamento a los ejemplares. Dicha relación que es la oportunidad que se ha presentado hace poco empezaron a pasar por grandes cambios, influenciadas al

esparcimiento y transformación de la comprensión, además, a las permutaciones en el ámbito laboral y pedagógico y del mismo modo induce la invención y transformaciones del eje curricular y académico.

Dentro de la evolución y retos de la educación virtual Gros (2011), nos explica que los profesores y los colegios poseen el compromiso de brindarles a sus alumnos la consciencia de su rol en la virtualidad, lo que incluye el indicador de las funciones respectivas, en lugar de impacientarse por otorgar a los colegios y estudiantes recursos sobre las TICs, estos recursos deben tener como objetivo principal que los alumnos puedan transmitir información y comprender desde cualquier lugar que se encuentren y así mismo, puedan aprender individualmente y en equipo con sus compañeros. Por lo que, en lugar de acopiar saberes, es puntual plantearse el paradigma de valoración de la enseñanza y precisar herramientas que puedan monitorear el desarrollo del alumno y compruebe si se está logrando llegar a la meta fijada.

De acuerdo con Gros (2011), refiere que: la enseñanza de forma virtual es una tarea que conforma el eje principal del paradigma de formación. De este modo, al plantear una materia se debe tener en cuenta las diversas tareas que los alumnos deben hacer para poder alcanzar las competencias y aprendizajes esperados. Después de haber concretado la tarea, se continúa planteando las áreas y las herramientas que beneficien su realización. Concentrar la gestión del profesor en los alumnos representa mantener en un solo eje la enseñanza en el paradigma de lugares y circunstancias de enseñanza. Empezar desde la tarea de enseñanza en los alumnos, a través de medios virtuales, involucra poseer un conjunto de compendios determinados que aquejan de manera colateral, así mismo, desde distintos ángulos al modelo de circunstancias de la enseñanza. Existen tres elementos fundamentales en el paradigma de enseñanza de forma virtual: a) herramientas de la enseñanza, b) cooperación y c) compañía y capacidades.

Después de lo expuesto, podemos comprender que el acompañamiento abarca un propósito pedagógico que engrandece el lineamiento de educar y aprender. Así también, debe ser regido por la interacción profesor-alumno, y entre compañeros, para suscitar de esta manera la toma de decisiones, la reflexión sobre las actividades y mayor empatía con los alumnos, factores necesarios para certificar el adecuado proceso de enseñanza.

Dimensiones de la educación virtual. Dimensión 1: Recursos de aprendizaje virtual. - De acuerdo con Gros (2011) se refiere a las herramientas de enseñanza que incluyen materiales pedagógicos especialmente diseñados para poder ayudar y dirigir procesos de enseñanza, así como, también otros modelos de recursos estratégicos de textos o de la web utilizados por los alumnos. El ámbito de la virtualidad ayuda a brindar facilidades de accesibilidad a los procesos de enseñanza y hace posible una interacción específica con estos, en este sentido, se puede tener en cuenta, como una herramienta de enseñanza adicional. El salón virtual es el lugar en el que se da la interacción entre el ámbito social y área cognitiva, los procesos de enseñanza-aprendizaje y herramientas, los alumnos y el profesor. De este modo, el campus virtual tiene que facilitar ambientes agradables al alumno y ser un lugar acorde a su desarrollo de aprendizaje. Esto no significa que, las tareas de enseñanza en su totalidad deban desenvolverse específicamente en el salón virtual, sino que también podemos mezclarlo con otras herramientas de aprendizaje.

Finalmente se puede inferir que el uso de herramientas virtuales como el aula y el campus virtual benefician al alumno en la intercomunicación profesor-alumnos, el desarrollo de acciones que ayudaran a su proceso de enseñanza- aprendizaje, debatir sobre un tema específico y aprender más estrategias de tecnología avanzadas hasta ahora.

Dimensión 2: Acompañamiento virtual. Gros (2011), explica que el profesor debe tener como particularidades dirigir, orientar, dar acompañamiento al alumno, monitorear su desarrollo en el transcurso de la enseñanza y brindarle apoyo para poder alcanzar las metas propuestas. En este sentido, el apoyo continuo se visualiza también en la accesibilidad de la distribución de las herramientas y el modelo de los diversos tipos para interactuar y cooperaciones más convenientes para llegar a cumplir sus metas propuestas. De esta manera, se beneficia la individualización. Se refiere también, al rol donde el profesor pasa a ser tutor, donde la manifestación de aprendizajes pasa a la cooperación del estudiante ayudando en la exploración de la información que viene aprendiendo, el trabajo de ayudar es imprescindible ya que en esta actividad se resalta mayormente la tarea que realiza el profesor, ofreciendo recursos académicos y siendo una guía para que el alumno llegue a tener una enseñanza altamente significativa. Jaramillo et al. (2011) refiere que el educar es una actividad principalmente de responsabilidad que se tiene con otra persona. De esa manera, el acompañar al alumno se refiere a estar al lado de cada uno, siendo guía en sus tareas pedagógicas, en el acontecer de todo su desarrollo de enseñanza, teniendo en cuenta sus

incapacidades y molestias, colaborando y brindándoles recursos que apoyen su enseñanza, y haciendo atribuciones sobre su desarrollo individual y profesional.

En resumen, el acompañamiento pedagógico es importante ya que a través de este proceso no solo se beneficia el alumno, sino que también; conduce a participar de prácticas y opciones de mejoras para el apoyo en el proceso de aprendizajes que el profesor evalúa en las apreciaciones pertinentes desde una perspectiva objetiva. De esta manera, los recursos de acompañamiento en su mayoría son individualizadas, es decir coherentes a las necesidades de cada alumno, además también se une a un acompañamiento afectivo que hace alusión a la motivación, autonomía, reglas, normas, límites; lo cual ayuda a maximizar el proceso de adaptación y mejora a la educación.

Dimensión 3: Colaboración virtual. Según, Gros (2011), se refiere a los diferentes métodos de enseñanza que involucra brindar un rol esencial a los métodos de comunicación, laborales en equipo con los alumnos (apariciencia social) en el modelo de tareas de enseñanza. Esto significa, que se debe incluir métodos de enseñanza que soliciten los alumnos, reorganizar actividades vinculadas, tramitar herramientas e información, luchar y cuestionar las propias opiniones, realizar reflexiones utilizando el juicio acerca de las actividades de los demás, etc. Educarse en colaboración significa tener como idea primordial el trabajo conjunto, en compañía, en resolver problemas, el progreso de planes para crear diversos resultados, etc., a través de la información y la interacción entre el profesor y los alumnos. Al realizar el apoyo a través de la enseñanza se debe tener en cuenta combinar las circunstancias propias, el desarrollo de investigación del equipo y el trámite de la enseñanza con la ayuda de los recursos que se brinden en el campus virtual. Tener en cuenta que este paradigma no solo debe tener como base el trabajo grupal, ya que el educarse en forma grupal implica también tener un propio lugar individualizado. Los alumnos deben instruirse a ser alumnos en la modalidad virtual y es necesario que sean conscientes de que necesitan alineaciones para la organización de su espacio, para la ejecución de actividades, para apreciar sus logros personales y orientar continuamente el desarrollo de su enseñanza, etc. La enseñanza independiente es una instrucción importante que debe tener la característica de mezclarse flexiblemente con modelos metodológicos. De acuerdo con Bravo (2007), la enseñanza en equipo influenciada por el ordenador ha originado corporaciones de enseñanza. Dicha definición colabora con nociones del ámbito académico donde se menciona que los

estudiantes pasan a ser partícipes en una corporación de enseñanza que hay dentro de un entorno social, y toman el compromiso de su enseñanza.

Dimensión 4: Competencias. De acuerdo con Gros (2011), es necesario que el alumno tenga conciencia de las competencias que necesita para cumplir su función siendo necesario que tengan la información sobre cómo pueden ser competentes dentro de las dimensiones como son: la dimensión cognitiva, instrumental, meta-cognitiva y relacional.

donde significa que ser competente se refiere a que lo que realiza los alumnos se ha observado concreto y se refleje en una acción o producto lo que significa que éste debe mostrar competencias suficientes de acuerdo con sus requerimientos y para el objetivo formativo establecido en cada caso. Asimismo, es importante que las competencias sean más que suficientes es decir deben ser significativas para el alumno adecuadas a sus requerimientos y disponibles cuando la necesite. Cabe mencionar que la competencia se refiere a la actitud que muestra el individuo para combinar diferentes capacidades con el propósito de alcanzar de manera específica una situación trabajando de manera ética y conveniente. Ser competitivo significa comprender la problemática que se debe hacer frente y analizar las posibilidades que se tiene para brindar una solución, lo que implica que se debe reconocer las habilidades y conocimientos que se tiene o se dispone en el ambiente, asimismo, se debe evaluar las combinaciones pertinentes y oportunas a la situación, con la finalidad de poder tomar decisiones, efectuar o desarrollar las combinaciones establecidas previamente, en este sentido, ser competitivo significa mezclar ciertas cualidades individuales con habilidades sociales y emocionales que hagan prospera las relaciones con otros.

### **Variable calidad del servicio educativo docente**

Según, Villalba (2013) el término calidad de servicio ha tenido muchos estudios en su haber, por lo que, una manera de poder investigar esta definición a mayor profundidad es priorizando cada uno de los conceptos que lo caracterizan. Fisher y Navarro (1994) indican que priorizar cada una de las ideas relacionadas al concepto de una forma jerarquizada hace que se dé un mejor entendimiento de la variable estudiada, en este sentido, ha sido denominada como un tipo de bien económico; lo que significa que aquellas personas que no ofrecen productos se encuentran brindando un servicio, por otro lado, Kotler (1997); Parasuraman et

al. (1985); Gronroos (1987) sostienen sus ideas desde las características mismas que ofrecen los servicios, en este sentido, es necesario considerar la heterogeneidad, intangibilidad, caducidad e inseparabilidad. Los cuales se constituyen en elementos principales que se muestran como diferenciadores los cuales pueden estar relacionados o no con un producto (Kotler, 1997) es decir, los servicios ante el consumidor no pueden ser comprobados antes de adquirirlos, por lo que, su calidad no puede ser asegurada (Lovelock, 1983). Es necesario comprender que las características se convierten en factores fundamentales de los servicios, en la comprensión y construcción de la calidad de estos (Villalba, 2013).

La literatura académica en la actualidad la referirse al termino calidad deben considerar la idea epistemológica que se tiene sobre su conceptualización, en tal sentido, es entendida por un lado como una actividad que se encuentra enfocada hacia una visión estable sostenida sobre un análisis estadístico, donde se busca el control utilizando una medición objetivo respecto a la calidad (Duque, 2005), de igual manera, la calidad subjetiva se encuentra direccionada hacia una mirada exterior integrada básicamente por la necesidad que se tiene de poder satisfacer los deseos, expectativas y necesidades de los clientes, teniendo como punto principal las actividades propias del servicio y la vinculación que este tiene con los clientes (Casielles et al., 1996). En este sentido, la calidad que muestre un servicio o un bien necesita de características que permitan su comprensión, donde el cliente desde su interacción con un servicio o producto define si satisface sus necesidades o no (Villalba, 2013).

Al enfocarnos en la conceptualización respecto a los servicios y la calidad, se entiende por calidad del servicio como un hábito, desarrollado y practicado por diversas empresas para explicar los deseos y perspectivas de los consumidores, a fin de brindarles acceso suficiente, rápido, flexible, desmedido, pertinente, indudable y confidencial (Pizzo, 2013).

Zeithaml y Parasuraman (2004) refieren que la calidad del servicio consiste en todos los atributos o características que lo constituyen y le otorgan importancia. En este sentido, la calidad que poseen los productos es de fácil medición, sin embargo, no sucede lo mismo con la calidad de los servicios ya que estos poseen características de diferenciación como la caducidad, la inseparabilidad, heterogeneidad y la intangibilidad.

Respecto a la calidad de servicio en la educación, según Ruiz (2011, citado en Reyes, 2018) la considera como un ideal el cual se persigue, por lo que, se constituye en la meta

que direcciona las actividades educativas, las cuales se entienden como las practicas deliberadas que los alumnos experimentan en los centros educativos y las aulas como ambientes de interacción, que se configuran como pequeñas sociedades donde se desarrollan relaciones valiosas entre los elementos y agentes que la conforman.

En cuanto a las teorías de la calidad del servicio encontramos el modelo propuesto por Grönroos (1999), quien refiere que su modelo se centra en la calidad percibida en su totalidad donde se presenta un resultado como respuesta entre la calidad obtenida a través de la experiencia y la calidad prevista. Representado por la experiencia que el cliente obtiene cuando hace uso de un servicio. En este sentido, este modelo se concibe como la percepción obtenida por el cliente sobre la calidad y se divide en dos dimensiones: la primera es cuando ha sido obtenido el servicio por parte del cliente y se refiere a la calidad técnica y la segunda se refiere a la calidad funcional que se desarrolla cuando el cliente experimenta la eficacia en el servicio (Gronroos, 1999), en este sentido, ambos componentes influyen en la percepción por parte del cliente (Lillo, 2014).

El Modelo teórico de la calidad del servicio de Parasuraman et al. (1985b, 1988) tiene su origen desde el paradigma de la desconfirmación, teniendo como finalidad diseñar un instrumento que brinde la posibilidad de medir la percepción sobre la calidad del servicio, en este sentido, se elaboró el SERVQUAL. Instrumento que les ofreció la posibilidad de aproximarse a una medición a través de la evaluación individual de las percepciones y expectativas que tiene un cliente, apoyándose en la manifestación realizada por los consumidores que conformaron la muestra de la investigación. Se determinaron cinco dimensiones en la calidad del servicio: 1.-Confianza o empatía: se refiere al nivel de atención e interés individualizado que otorgan las organizaciones a sus clientes donde se concentran criterios como la comprensión del usuario, comunicación y accesibilidad. 2.-Fiabilidad: se refiere a la destreza que se tiene para desarrollar un servicio ofrecido, de manera cuidadosa y fiable. 3.- Responsabilidad: se refiere a la atención de los colaboradores, el conocimiento, habilidad y seguridad para generar confianza y credibilidad 4.- Capacidad de respuesta: Capacidad para ofrecer un servicio rápido y ayudar al cliente 5.- Tangibilidad: Se refiere a las condiciones que ofrecen las instalaciones ya sea de personal, material de comunicación, equipos, etc.

Para el estudio de la calidad en el servicio educativo docente se guiará bajo modelo propuesto por Valdés (2008), quien refiere que la calidad en el servicio educativo docente

tiene que ver con las características del contexto, el proceso, los y resultados obtenidos de la formación del estudiante. Asimismo, refiere que esta se encuentra influenciada social e históricamente a través del pensamiento pedagógico, sociológico, filosófico y psicológico que se mantiene en las sociedades. Se determinaron las siguientes dimensiones para evaluar la validez del servicio educativo: relevancia, eficacia, equidad y eficiencia. La dimensión relevancia, Se refiere a que la relevancia en la educación se inicia a partir de los requerimientos planteados por la sociedad y de las particularidades esperadas en los estudiantes mientras se desarrollan individualmente, propiciando un aprendizaje mucho más significativo. Es decir, se refiere ¿para qué? y ¿qué? del servicio educativo, Así como merece que se adquieran capacidades que ofrezcan la posibilidad del ejercicio correcto en los diferentes desafíos y áreas determinados por la sociedad del conocimiento; en este sentido, se refiere a las potestades que nos permite ejecutar un plan de vida vinculado a otros (Rendón, 2009). La educación debe tener como objetivo primordial el aprendizaje el cual se establece como fundamental para el bienestar de todas las personas, En medio que ofrece conocimiento, respeto por la libertad y derechos humanos y vivencias, Por lo tanto es necesario que los requerimientos en educación estén acorde con los del perfeccionamiento de cada una de las personas, visto de una manera holística su formación (Rendón, 2009). Dimensión eficacia, se refiere al grado y proporción en la que se logran las metas educativas, referente a la equidad al brindar cada aprendizaje, teniendo en cuenta que tan relevantes y pertinentes son estos. La eficacia permite apreciar el grado y la proporción en que el niño puede acceder y permanecer dentro del colegio, si se atienden sus requerimientos educativos, si egresa oportunamente, si logran el aprendizaje correspondiente según su nivel. En conclusión, vienen siendo la valoración de si los objetivos educativos se alcanzaron, en base a la totalidad de estudiantes y de que no han reproducido desigualdad social, traducida en una desequilibrada proporción de oportunidades (Rendón, 2009; Valdés, 2008).

Dimensión equidad, Se refiere a la equidad en educación viniendo a ser aquella que ofrece a la comunidad estudiantil beneficios iguales sin embargo se debe tener en cuenta las oportunidades y particularidades de quién se benefició es decir se debe considerar la relevancia de las particularidades, su cultura, área geográfica y ambiente social. La equidad Se considera un ordenador de diferencia que comprende el principio de diferenciación E Igualdad respondiendo de esta manera a las necesidades de cada persona y garantizando la cantidad de oportunidades a todos con la finalidad que alcance su derecho a la educación (Valdés, 2008). En este sentido, debe desarrollarse la equidad en el acceso a la educación,

en sus procesos, en sus recursos materiales, humanos, pedagógicos y tecnológicos, basada en las diferentes habilidades y requerimientos de un grupo o de un individuo (Rendón, 2009).

Dimensión eficiencia, Hace referencia al uso adecuado de los recursos con que se cuenta, con la finalidad de alcanzar los resultados esperados, Se refiere a la vinculación del cumplimiento de acciones con cada recurso así como la relación entre el número de recursos con los que se cuentan y los recursos utilizados, y la forma cómo se utilizaron para transformarse en un producto (Koontz et al., 2012). En el sistema educativo se vincula la eficiencia con el nivel de logro alcanzado de acuerdo con los indicadores establecidos en un tiempo establecido. En este sentido la eficiencia se encuentra comprometida con el accionar público por lo que es necesario que estas acciones capitalicen cada recurso Que el Estado dirección a en la educación, Por lo tanto, el compromiso que se tenga para mostrar eficiencia se transforma en la garantía para alcanzar el derecho ciudadano (Valdés, 2008).

## **2.3 Definición de términos básicos**

### **La virtualidad en la educación**

La educación virtual se ha convertido en un medio para la adquisición de aprendizajes y se caracteriza por su interactividad y dinamismo se sustenta bajo un modelo cooperativo donde Actúan estudiantes y docentes a pesar de encontrarse físicamente en distintos lugares, en este sentido, la tecnología tiene un rol fundamental ya que es a través de ella que se encuentran disponibles diversos elementos que permiten la comunicación. Por lo tanto nos conlleva a una comprensión distinta de la educación la cual no se centra solamente en la figura del docente si no en la del estudiante, en tal sentido, el papel del educador se transforma y se convierte en un mediador significativo y efectivo que otorgan los contenidos y se convierte en soporte en el desarrollo del estudiante (Jardines, 2006; Silvio, 2000).

### **Servicio educativo de calidad**

Las escuelas donde se desarrolla de manera óptima y se evidencia la calidad en los servicios educativos no son aquellas que buscan obtener un buen producto teniendo como base las condiciones de entrada, sino que, es fundamental otorgar las condiciones para que todos los estudiantes progresen teniendo en consideración sus condiciones personales, en

este sentido, se debe hacer énfasis en los procesos escolares a desarrollar y evitar otorgar una valoración absoluta de los productos que se obtienen (Ropa, 2014).

### **Recursos de aprendizaje virtual**

Se refiere a las herramientas de enseñanza que incluyen materiales pedagógicos especialmente perfilados para poder ayudar y dirigir argumentos de enseñanza, así como, también otros modelos de recursos estratégicos, de textos o de la web utilizados por los alumnos. El ámbito de la virtualidad ayuda a brindar facilidades de accesibilidad a los procesos de enseñanza y hace posible una interacción específica con estos, en este sentido, se puede tener en cuenta como una herramienta de enseñanza adicional. El salón virtual es el lugar en el que se da la interacción entre, ámbito social y área cognitiva, los procesos de enseñanza-aprendizaje y herramientas, los alumnos y el profesor. De este modo, el campus virtual tiene que facilitar ambientes agradables al alumno y ser un lugar acorde a su desarrollo de aprendizaje. Esto no significa que las tareas de enseñanza en su totalidad deban desenvolverse específicamente en el salón virtual, sino que también podemos mezclarlo con otras herramientas de aprendizaje (Gros, 2011).

### **Acompañamiento virtual**

El profesor debe tener como particularidades dirigir, orientar, dar acompañamiento al alumno, monitorear su desarrollo en el transcurso de la enseñanza y brindarle apoyo para poder alcanzar las metas propuestas (Gros, 2011). Jaramillo et al. (2011) refiere que el educar es una actividad principalmente de responsabilidad que se tiene con otra persona. De esa manera, el acompañar al alumno se refiere a estar al lado de cada uno, siendo guía en sus tareas pedagógicas, en el acontecer de todo su desarrollo de enseñanza, teniendo en cuenta sus incapacidades y molestias, colaborando y brindándoles recursos que apoyen su enseñanza, y haciendo atribuciones sobre su desarrollo individual y profesional.

### **Colaboración virtual**

Se refiere a los diferentes métodos de enseñanza que involucra brindar un rol esencial a los métodos de comunicación, laborales en equipo con los alumnos (apariencia social) en el modelo de tareas de enseñanza (Gros, 2011). Esto significa, que se debe incluir métodos de enseñanza que soliciten los alumnos, reorganizar actividades vinculadas, tramitar herramientas e información, luchar y cuestionar las propias opiniones, realizar reflexiones utilizando el juicio acerca de las actividades de los demás, etc. (Gros, 2011). De acuerdo con

Bravo (2007), la enseñanza en equipo influenciada por el ordenador ha originado corporaciones de enseñanza. Dicha definición colabora con nociones del ámbito académico donde se menciona que los estudiantes pasan a ser partícipes en una corporación de enseñanza que hay dentro de un entorno social, y toman el compromiso de su enseñanza.

### **Competencia**

Cabe mencionar que la competencia se refiere a la actitud que muestra el individuo para combinar diferentes capacidades con el propósito de alcanzar de manera específica una situación trabajando de manera ética y conveniente. Ser competitivo significa comprender la problemática que se debe hacer frente y analizar las posibilidades que se tiene para brindar una solución, lo que implica que se debe reconocer las habilidades y conocimientos que se tiene o se dispone en el ambiente, asimismo, se debe evaluar las combinaciones pertinentes y oportunas a la situación, con la finalidad de poder tomar decisiones, efectuar o desarrollar las combinaciones establecidas previamente, en este sentido, ser competitivo significa mezclar ciertas cualidades individuales con habilidades sociales y emocionales que hagan prospera las relaciones con otros (Gros, 2011).

### **Relevancia**

La relevancia en la educación se inicia a partir de los requerimientos planteados por la sociedad y de las particularidades esperadas en los estudiantes mientras se desarrollan individualmente, propiciando un aprendizaje mucho más significativo. Es decir, se refiere ¿para qué? y ¿qué? del servicio educativo, Así como merece que se adquieran capacidades que ofrezcan la posibilidad del ejercicio correcto en los diferentes desafíos y áreas determinados por la sociedad del conocimiento; en este sentido, se refiere a las potestades que nos permite ejecutar un plan de vida vinculado a otros (Rendón, 2009). La educación debe tener como objetivo primordial el aprendizaje el cual se establece como fundamental para el bienestar de todas las personas, En medio que ofrece conocimiento, respeto por la libertad y derechos humanos y vivencias, Por lo tanto es necesario que los requerimientos en educación estén acorde con los del perfeccionamiento de cada una de las personas, visto de una manera holística su formación (Rendón, 2009).

## **Eficacia**

Se refiere al grado y proporción en la que se logran las metas educativas, referente a la equidad al brindar cada aprendizaje, teniendo en cuenta que tan relevantes y pertinentes son estos. La eficacia permite apreciar el grado y la proporción en que el niño puede acceder y permanecer dentro del colegio, si se atienden sus requerimientos educativos, si egresa oportunamente, si logran el aprendizaje correspondiente según su nivel. En conclusión, vienen siendo la valoración de si los objetivos educativos se alcanzaron, en base a la totalidad de estudiantes y de que no han reproducido desigualdad social, traducida en una desequilibrada proporción de oportunidades (Rendón, 2009; Valdés, 2008).

## **Equidad**

Se refiere a la equidad en educación viniendo a ser aquella que ofrece a la comunidad estudiantil beneficios iguales sin embargo se debe tener en cuenta las oportunidades y particularidades de quién se benefició es decir se debe considerar la relevancia de las particularidades, su cultura, área geográfica y ambiente social. La equidad se considera un ordenador de diferencia que comprende el principio de diferenciación e igualdad respondiendo de esta manera a las necesidades de cada persona y garantizando la cantidad de oportunidades a todos con la finalidad que alcance su derecho a la educación (Valdés, 2008). En este sentido, debe desarrollarse la equidad en el acceso a la educación, en sus procesos, en sus recursos materiales, humanos, pedagógicos y tecnológicos, basada en las diferentes habilidades y requerimientos de un grupo o de un individuo (Rendón, 2009).

## **Eficiencia**

Hace referencia al uso adecuado de los recursos con que se cuenta, con la finalidad de alcanzar los resultados esperados, se refiere a la vinculación del cumplimiento de acciones con cada recurso así como la relación entre el número de recursos con los que se cuentan y los recursos utilizados, y la forma cómo se utilizaron para transformarse en un producto (Koontz et al., 2012). En el sistema educativo se vincula la eficiencia con el nivel de logro alcanzado de acuerdo con los indicadores establecidos en un tiempo establecido. En este sentido la eficiencia se encuentra comprometida con el accionar público por lo que es necesario que estas acciones capitalicen cada recurso que el Estado dirige a en la educación, Por lo tanto, el compromiso que se tenga para mostrar eficiencia se transforma en la garantía para alcanzar el derecho ciudadano (Valdés, 2008).

## **2.4 Formulación de hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la educación virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021.

### **Hipótesis específicas**

**H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa entre recursos de aprendizaje virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021.

**H<sub>2</sub>**: Existe relación significativa entre acompañamiento virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021.

**H<sub>3</sub>**: Existe relación significativa entre colaboración virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021.

**H<sub>4</sub>**: Existe relación significativa entre competencias de la educación virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021.

## **2.5 Operacionalización de las variables**

### **Variable 1 educación virtual**

#### **Definición conceptual**

De acuerdo, con Gros (2011) refiere que: la enseñanza de forma virtual es una tarea que conforma el eje principal del paradigma de formación. De este modo, al plantear una materia se debe tener en cuenta las diversas tareas que los alumnos deben hacer para poder alcanzar las competencias y aprendizajes esperados. Después de haber concretado la tarea, se continúa planteando las áreas y las herramientas que beneficien su realización. Concentrar la gestión profesor en los alumnos representa mantener en un solo eje la enseñanza en el paradigma de lugares y circunstancias de enseñanza.

### **Definición operacional**

Se midió la variable con el cuestionario de educación virtual dimensionado en: Recursos de aprendizaje virtual, acompañamiento virtual, colaboración virtual y competencias.

### **Variable 2 calidad de servicio educativo docente**

#### **Definición conceptual**

Valdés (2008) quien refiere que la calidad en el servicio educativo docente tiene que ver con las características del contexto, el proceso, los y resultados obtenidos de la formación del estudiante. Asimismo, refiere que esta se encuentra influenciada social e históricamente a través del pensamiento pedagógico, sociológico, filosófico y psicológico que se mantiene en las sociedades.

#### **Definición operacional**

Se utilizó la adaptación del cuestionario de calidad del servicio educativo docente de Changanqué (2021) estructurado en la dimensión: relevancia, eficacia, equidad y eficiencia.

**Tabla 1**  
Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
<b>Educación virtual</b>	De acuerdo con Gros (2011), refiere que: la enseñanza de forma virtual es una tarea que conforma el eje principal del paradigma de formación. De este modo, al plantear una materia se debe tener en cuenta las diversas tareas que los alumnos deben hacer para poder alcanzar las competencias y aprendizajes esperados. Después de haber concretado la tarea, se continúa planteando las áreas y las herramientas que beneficien su realización. Concentrar la gestión profesor en los alumnos representa mantener en un solo eje la enseñanza en el paradigma de lugares y circunstancias de enseñanza.	Se medirá la variable con el cuestionario de educación virtual dimensionado en: Recursos de aprendizaje virtual, acompañamiento virtual, colaboración virtual y competencias.	<b>Recursos de aprendizaje virtual</b>	Materiales didácticos	1, 2, 3	<b>Cuestionario de educación virtual</b>	<b>Ordinal</b>
				Aprendizaje colaborativo	4		
			<b>Acompañamiento virtual</b>	Uso de herramientas	5, 6, 7, 8		
				Guía y asesor del aprendizaje	9, 10, 11		
			<b>Colaboración virtual</b>	Retroalimentación académica	12, 19, 14		
			<b>Competencias</b>	Uso efectivo de herramientas	15,16,17,18		
<b>Calidad de servicio educativo docente</b>	Valdés (2008), quien refiere que la calidad en el servicio educativo docente tiene que ver con las características del contexto, el proceso, los y resultados obtenidos de la formación del estudiante. Asimismo, refiere que esta se encuentra influenciada social e históricamente a través del pensamiento pedagógico, sociológico, filosófico y psicológico que se mantiene en las sociedades.	Se utilizará la adaptación del cuestionario de calidad del servicio educativo docente de Changanaqué (2021) estructurado en la dimensión: relevancia, eficacia, equidad y eficiencia.	<b>Eficacia</b>	Educación virtual	19,20,21,22	<b>Cuestionario de calidad del servicio educativo docente</b>	<b>Ordinal</b>
			<b>Eficiencia</b>	Logro de objetivos	1,2,3,4		
			<b>Relevancia</b>	Recursos	5,6,7		
				Contenidos impartidos	8,9,10,11		
				Creencias y costumbres	12,13		
			<b>Equitativa</b>	Avance tecnológico	14		
	Equidad	15,16,17					

## Capítulo III: METODOLOGÍA

### 3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básica. Que se definen como investigaciones que se desarrollan para brindar un conocimiento sobre la realidad de estudio (Ortiz y García, 2016), sin tener un carácter práctico que busque solucionar una problemática de la sociedad (Carrasco, 2019). Por lo tanto, el estudio fue dispuesto solamente para establecer como es que se relacionan las variables educación virtual y calidad del servicio educativo docente en una determinada realidad problemática.

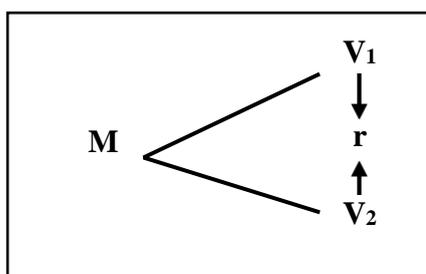
### 3.2 Métodos de investigación

El método que se utilizó fue el deductivo. Son métodos que profundizan de lo general para terminar en lo específico del estudio (Bisquerra, 1998, citado en Valderrama, 2015). El método permitió argumentar el problema de estudio desde lo general a lo específico.

### 3.3 Diseño de investigación

El diseño que se consideró fue el no experimental-transversal. Son investigaciones que distan de realizar manipulación de variable independiente para observar su efecto en otra (Hernández y Mendoza, 2018). De acuerdo, al enfoque fue cuantitativa. Son estudios que tienen una valoración objetiva y se apoyan en la parte estadística para contrastar las hipótesis y alcanzar resultados objetivos en una investigación (Palomino et al., 2019). Según su objetivo fue correlacional. Son estudios cuyo propósito consiste en establecer el grado de asociación entre una o más variables de estudio (Silvestre y Huamán, 2019). En este sentido como objetivo principal se consideró determinar la relación de las variables mediante la recolección de datos en un momento específico en la realidad de estudio.

Gráfico de diseño:



Dónde:

M = muestra.

V<sub>1</sub> = Educación virtual.

r = Relación de las variables.

V<sub>2</sub> = calidad de servicio educativo docente.

### 3.4 Población, muestra y muestreo

#### Población

Según, Ñaupas et al. (2018), se refiere a todos los elementos (estudiantes de educación superior) que se desean estudiar. En la investigación se consideró como población a 320 estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “David Sánchez Infante” de Pacasmayo.

#### Muestra

Es parte que va a representar a la población en estudio (Pino, 2019). Se consideró a 70 estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “David Sánchez Infante” de Pacasmayo.

**Tabla 2**

*Muestra de estudio*

<b>Docente de la Escuela Superior Pedagógica “David Sánchez Infante” de Pacasmayo.</b>	
Varones	45
Mujeres	25
<b>Total</b>	<b>70</b>

*Nota: Matriculas de la Escuela Superior Pedagógica “David Sánchez Infante”.*

#### Criterios de inclusión

Estudiantes matriculados

Estudiantes que asisten sin interrupciones a clases

#### Criterios de exclusión

Estudiantes que no culminen con el desarrollo de los cuestionarios

#### Muestreo

El muestreo utilizado fue el no probabilístico intencional. Donde se escogen las unidades de estudio en base a la experiencia y criterio del investigadores (Córdova, 2019).

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recojo de datos.**

#### **Técnica**

Se utilizó como técnica la encuesta. Según, Sánchez y Reyes (2017) es un medio que el investigador tiene como apoyo en la etapa de recopilación de información, que le permitan alcanzar los objetivos propuestos.

#### **Instrumento**

El instrumento se convierte en un recurso para el investigador el cual le permite obtener de una manera objetiva información de una realidad o fenómeno de estudio para su posterior procesamiento (Palomino et al., 2019).

#### **Instrumento variable 1**

Se hizo uso del cuestionario de educación virtual que se encuentra dirigido a estudiantes de educación superior de 18 y 22 años, su aplicación tendrá un tiempo de 15 minutos y contó con opciones de respuestas politómicas en escala de Likert, su confiabilidad fue obtenida mediante la aplicación de una prueba piloto a estudiantes de una muestra diferente pero con características similares a la de la investigación y cuyos resultados fueron procesados utilizando el coeficiente de fiabilidad del Alpha de Cronbach. Asimismo, su validez fue obtenida mediante la valoración experta de jueces, quienes revisaron y brindaron sus aportes y observaciones a los ítems del instrumento.

#### **Instrumento variable 2**

Se utilizó el cuestionario de calidad de servicio educativo docente adaptado de Changanqué (2021) dirigido a estudiantes inclusivos de 18 y 22 años, su aplicación tendrá un tiempo de 15 minutos y con respuestas politómicas en escala de Likert, su confiabilidad fue obtenida mediante la aplicación de una prueba piloto a estudiantes que no conforman la muestra y cuyos resultados se procesaron con el coeficiente de fiabilidad de Alpha de Cronbach. Su validez fue obtenida mediante la valoración experta de jueces quienes revisaron y brindaron sus aportes y observaciones a los ítems del instrumento.

### **3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Para el correcto desarrollo de la investigación se solicitaron los permisos correspondientes al director de la Escuela Superior Pedagógica “David Sánchez Infante”, asimismo, se comunicaron las actividades a realizar, se solicitó a los estudiantes la firma del asentimiento informado. Los instrumentos pasaron por un proceso de validez y de confiabilidad. Luego se procedió a aplicar a los 70 estudiantes los instrumentos mediante el Google Fromm, donde los resultados serán llenados en planillones para ser exportados y analizados en el SPSS 23, respecto al análisis estadístico se utilizará la estadística descriptiva para conocer los niveles de cada una de las variables, luego se aplicó la prueba de normalidad para determinar qué estadígrafo utilizar en la contratación de las hipótesis y finalmente se hizo uso del análisis inferencial cuyos resultados fueron presentados a través de tablas para un mejor entendimiento.

### **3.7 Ética investigativa**

De acuerdo con los lineamientos éticos que se utilizó en investigación se comprende: la confidencialidad de la información, datos de los participantes, identidad y resultados. Buen uso de las normas internacionales de la Asociación Americana de Psicología (APA) en las citas. Se respetó la cultura, creencias y formas de pensar de los participantes y no se realizaron actos de discriminación. Se ejecuto el protocolo de consentimiento informado. No se someterá ni obligara a los participantes a continuar con los procesos de la investigación si no lo desean. Se actuó sin causar daño o poner en peligro a los integrantes en el proceso de investigación.

## Capítulo IV: RESULTADOS

### 4.1 Presentación de resultados

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad de los puntajes de la dimensión y general de la educación virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021.*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Puntaje de la dimensión recursos de aprendizaje virtual	,271	70	,000
Puntaje de la dimensión acompañamiento virtual	,188	70	,000
Puntaje de la dimensión colaboración virtual	,351	70	,000
Puntaje de la dimensión competencias de la educación virtual	,392	70	,000
Puntaje general de la educación virtual	,338	70	,000
Puntaje general de la calidad de servicio educativo docente	,192	70	,000

*Nota: Cuestionario (2021)*

Para ello se plantea la siguiente hipótesis

**H<sub>0</sub>:** Los puntajes de las dimensiones y general de la educación virtual y calidad de servicio educativo docente no tienen una distribución normal

**H<sub>1</sub>:** Los puntajes de las dimensiones y general de la educación virtual y calidad de servicio educativo docente tienen una distribución normal

Como se observa en la Tabla N° 03, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra es mayor a 50 elementos. Siendo esta prueba altamente significativa (menor al 1%) para todos los puntajes de las dimensiones y el puntaje general de la educación virtual y el puntaje general de calidad de servicio educativo docente, es decir los puntajes mencionados no tienen una distribución normal. Por lo tanto, se utilizará una prueba no paramétrica el coeficiente de correlación de Spearman.

## 4.2 Prueba de hipótesis

**Tabla 4**

*Prueba Rho de Spearman para medir relación entre la educación virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021.*

			Puntaje general de la educación virtual	Puntaje general de la calidad de servicio educativo docente
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,860**
	Puntaje general de la educación virtual	Sig. (unilateral)	.	,000
		N	70	70
Spearman		Coefficiente de correlación	,860**	1,000
	Puntaje general de la calidad de servicio educativo docente	Sig. (unilateral)	,000	.
		N	70	70

*Nota; Cuestionario (2021)*

En la tabla 04, se observa que el valor de Rho de Spearman fue de 0.86 esto quiere decir que la correlación muy alta positiva entre la educación virtual y la calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de un Instituto Superior Pedagógico Pacasmayo, 2021. Además, la prueba de hipótesis del Rho de Spearman es altamente significativa, ya que su valor de significancia (0.000) es menor al 1%. Por lo tanto, sí se acepta la hipótesis general del investigador, esto quiere decir que sí existe relación significativa entre la educación virtual y la calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de un Instituto Superior Pedagógico Pacasmayo, 2021. A medida que la educación virtual aumenta, la calidad de servicio educativo docente aumenta.

**Tabla 5**

*Prueba Rho de Spearman para medir la relación entre los recursos de aprendizaje virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021.*

		Puntaje de la dimensión recursos de aprendizaje virtual	Puntaje general de la calidad de servicio educativo docente
Rho de Spearman	Puntaje de la dimensión recursos de aprendizaje virtual	1,000 . 70	,854** ,001 70
	Puntaje general de la calidad de servicio educativo docente	Coeficiente de correlación Sig. (unilateral) N	,854** ,001 70

*Nota; Cuestionario 2021*

En la tabla 05, se observa que el valor de Rho de Spearman fue de 0.854 esto quiere decir que la correlación es muy alta positiva entre los recursos de aprendizaje virtual y la calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de un Instituto Superior Pedagógico Pacasmayo, 2021. Además, la prueba de hipótesis del Rho de Spearman es altamente significativa, ya que su valor de significancia (0.001) es menor al 1%. Por lo tanto, sí se acepta la hipótesis específica 1 del investigador, esto quiere decir que sí existe relación significativa entre los recursos de aprendizaje virtual y la calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de un Instituto Superior Pedagógico Pacasmayo, 2021. A medida que los recursos de aprendizaje virtual aumenten, la calidad de servicio educativo docente aumenta.

**Tabla 6**

*Prueba Rho de Spearman para medir la relación entre el acompañamiento virtual y la calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021.*

		Puntaje de la dimensión acompañamiento virtual	Puntaje general de la calidad de servicio educativo docente
Rho de Spearman	Puntaje de la dimensión acompañamiento virtual	Coefficiente de correlación Sig. (unilateral) N	1,000 . 70 70
	Puntaje general de la calidad de servicio educativo docente	Coefficiente de correlación Sig. (unilateral) N	,846** ,000 70

*Nota; Cuestionario (2021)*

En la tabla 06, se observa que el valor de Rho de Spearman fue de 0.846 esto quiere decir que la correlación es muy alta positiva entre el acompañamiento virtual y la calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de un Instituto Superior Pedagógico Pacasmayo, 2021. Además, la prueba de hipótesis del Rho de Spearman es altamente significativa, ya que su valor de significancia (0.000) es menor al 1%. Por lo tanto, sí se acepta la hipótesis específica 2 del investigador, esto quiere decir que sí existe relación significativa entre el acompañamiento virtual y la calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de un Instituto Superior Pedagógico Pacasmayo, 2021. A medida que el acompañamiento virtual aumente, la calidad de servicio educativo docente aumenta.

**Tabla 7**

*Prueba Rho de Spearman para medir la relación entre la colaboración virtual y la calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021.*

			Puntaje de la dimensión colaboración virtual	Puntaje general de la calidad de servicio educativo docente
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,785
	Puntaje de la dimensión colaboración virtual	Sig. (unilateral)	.	,007
		N	70	70
Spearman		Coefficiente de correlación	,785	1,000
	Puntaje general de la calidad de servicio educativo docente	Sig. (unilateral)	,007	.
		N	70	70

*Nota; Cuestionario (2021)*

En la tabla 07, se observa que el valor de Rho de Spearman fue de 0.785 esto quiere decir que la correlación es alta positiva entre la colaboración virtual y la calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de un Instituto Superior Pedagógico Pacasmayo, 2021. Además, la prueba de hipótesis del Rho de Spearman es altamente significativa, ya que su valor de significancia (0.007) es menor al 1%. Por lo tanto, sí se acepta la hipótesis específica 3 del investigador, esto quiere decir que sí existe relación significativa entre la colaboración virtual y la calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de un Instituto Superior Pedagógico Pacasmayo, 2021. A medida que la colaboración virtual aumente, la calidad de servicio educativo docente aumenta.

**Tabla 8**

*Prueba Rho de Spearman para medir la relación entre las competencias de la educación virtual y la calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021.*

			Puntaje de la dimensión competencias de la educación virtual	Puntaje general de la calidad de servicio educativo docente
Rho de Spearman	Puntaje de la dimensión competencias de la educación virtual	Coefficiente de correlación Sig. (unilateral) N	1,000 . 70	,781* ,017 70
	Puntaje general de la calidad de servicio educativo docente	Coefficiente de correlación Sig. (unilateral) N	,781* ,017 70	1,000 . 70

*Nota; Cuestionario (2021)*

En la tabla 08, se observa que el valor de Rho de Spearman fue de 0.781 esto quiere decir que la correlación es alta positiva entre las competencias de la educación virtual y la calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de un Instituto Superior Pedagógico Pacasmayo, 2021. Además, la prueba de hipótesis del Rho de Spearman es significativa, ya que su valor de significancia (0.017) es menor al 5%. Por lo tanto, sí se acepta la hipótesis específica 4 del investigador, esto quiere decir que sí existe relación significativa entre las competencias de la educación virtual y la calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de un Instituto Superior Pedagógico Pacasmayo, 2021. A medida que las competencias de la educación virtual aumenten, la calidad de servicio educativo docente aumenta.

### 4.3 Discusión de resultados

Analizados los resultados del objetivo general que consiste en determinar la relación existente entre la educación virtual y calidad del servicio educativo durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021. Los resultados demostraron que el valor de  $Rho=0.86$ , asimismo, la prueba de hipótesis del Rho de Spearman es altamente significativa, ya que su valor de significancia (0.000) es menor al 1%. Por lo tanto, se determinó que existe una relación altamente significativa entre educación virtual y calidad del servicio educativo, lo que quiere decir que a medida que aumenta la educación virtual, se refleja un aumento en la calidad de la educación que se brinda. Bajo estos resultados se pudo encontrar coincidencia con los resultados obtenidos por: Morán (2020) quien determinó que el aula virtual se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativos según valor de  $Rho=0.804$ . Flores (2021) quien determinó en su investigación que la educación virtual se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante con un  $Rho=0.714$ . Asimismo, Soto (2020) llegó a concluir que si existe una relación significativa entre la educación virtual y satisfacción de los estudiantes  $Rho=0.994$ . De igual forma, Román (2020) llegó a concluir en su estudio que si se relacionan significativamente las tecnologías de información y la calidad de los servicios educativos con un  $Rho=0.757$ .

Respecto a los fundamentos teóricos se puede encontrar coincidencia con lo manifestado por Guzmán (2008), quien sostiene que educar es parte de un aprendizaje social, que es definido por el entorno y por las experiencias que se encuentran a nuestro alrededor, así mismo, está conformado por autoridades, educadores y estudiantes, y a su vez se ha convertido en el nuevo paradigma social y de información. En esta línea Nieto (2012), comenta que la educación es una labor, así como, el resultado de enseñar o la manera que se enseñó a un individuo, donde la forma de aprender y enseñar a cambiado por la situación actual a causa del COVID-19 y el uso de las tecnologías de la información para este fin, en este sentido, el avance de la tecnología, las nuevas herramientas de virtualidad y la innovación, nos conducen a nuevas formas de comunicación e información, dentro de la enseñanza. Bajo esta premisa, se puede entender que la enseñanza a través de la virtualidad, pone en uso obligatorio diversas metodologías y aplicativos web, los cuales deben lograr

que los alumnos alcen un aprendizaje significativo dentro de la enseñanza (Crisol et al., 2020).

En este sentido, Barroso y Cabero (2013) nos explican que las Tics cada vez están siendo de mucha influencia en nuestra sociedad, incursionando en términos de entorno y tiempo, los cuales se convierten en una deslocalización del discernimiento de las escuelas de formación tradicional, además en el camino a especializarse sin afectar el espacio donde estemos y la información con estudiantes y docentes situados en lugares totalmente diferentes al de nosotros. Ante lo expuesto anteriormente podemos afirmar que incluir Tics como un mediador del desarrollo del aprendizaje supone la eficiencia y eficacia de la educación. Así también son facilitadoras de este transcurso teniendo, nuevas experiencias, nuevas metodologías de enseñanza, distintos entornos, nuevos planteamientos educativos, elaboración de nuevo material, etc. Domínguez y Rama (2013) nos explican que la educación se desenvuelve en cuanto a herramientas firmes que incluyen diferentes mecanismos académicos, curriculares y didácticos, a partir de estos se forman los ejemplares de la educación. Los cuales de la misma manera están arraigados por modelos en cómo la gente comprende y cuáles son sus metas acerca del aprendizaje.

Dentro de la evolución y retos de la educación virtual Gros (2011), nos explica que los profesores y los colegios poseen el compromiso de brindarles a sus alumnos la consciencia de su rol en la virtualidad, lo que incluye el indicador de las funciones respectivas, en lugar de impacientarse por otorgar a los colegios y estudiantes recursos sobre las TICs, estos recursos deben tener como objetivo principal que los alumnos puedan transmitir información y comprenderla desde cualquier lugar que se encuentren y así mismo, puedan aprender individualmente y en equipo con sus compañeros.

Sobre la calidad del servicio Villalba (2013) refiere que la calidad de servicio ha tenido muchos estudios en su haber, por lo que, una manera de poder investigar esta definición a mayor profundidad es priorizando cada uno de los conceptos que lo caracterizan. Fisher y Navarro (1994) indican que priorizar cada una de las ideas relacionadas al concepto de una forma jerarquizada hace que se dé un mejor entendimiento de la variable estudiada, en este sentido, ha sido denominada como un tipo de bien económico; lo que significa que aquellas personas que no ofrecen productos se encuentran brindando un servicio, por otro lado, Kothler (1997); Parasuraman et al. (1985); Gronroos (1987) sostienen sus ideas desde las características mismas que ofrecen los servicios, en este sentido, es necesario considerar la

heterogeneidad, intangibilidad, caducidad e inseparabilidad. Los cuales se constituyen en elementos principales que se muestran como diferenciadores que pueden estar relacionados o no con un producto (Kotler, 1997) es decir, los servicios ante el consumidor no pueden ser comprobados antes de adquirirlos, por lo que, su calidad no puede ser asegurada (Lovelock, 1983). Es necesario comprender que las características se convierten en factores fundamentales de los servicios, en la comprensión y construcción de la calidad de estos (Villalba, 2013).

La literatura académica en la actualidad al referirse al termino calidad deben considerar la idea epistemológica que se tiene sobre su conceptualización, en tal sentido, es entendida por un lado como una actividad que se encuentra enfocada hacia una visión estable sostenida sobre un análisis estadístico, donde se busca el control utilizando una medición objetivo respecto a la calidad (Duque, 2005), En este sentido, la calidad que muestre un servicio o un bien necesita de características que permitan su comprensión, donde el cliente desde su interacción con un servicio o producto define si satisface sus necesidades o no (Villalba, 2013). De acuerdo, con Zeithaml y Parasuraman (2004) refieren que la calidad del servicio consiste en todos los atributos o características que lo constituyen y le otorgan importancia a un producto o servicio. En este sentido, la calidad que poseen los productos es de fácil medición, sin embargo, no sucede lo mismo con la calidad de los servicios ya que estos poseen características de diferenciación como la caducidad, la inseparabilidad, heterogeneidad y la intangibilidad.

Respecto a la calidad de servicio en la educación, según Ruiz (2011, citado en Reyes, 2018) la considera como un ideal el cual se persigue, por lo que, se constituye en la meta que direcciona las actividades educativas, las cuales se entienden como las practicas deliberadas que los alumnos experimentan en los centros educativos y las aulas como ambientes de interacción, que se configuran como pequeñas sociedades donde se desarrollan relaciones valiosas entre los elementos y agentes que la conforman. Teóricamente, encontramos el modelo propuesto por Grönroos (1999), quien refiere que su modelo se centra en la calidad percibida en su totalidad donde se presenta un resultado como respuesta entre la calidad obtenida a través de la experiencia y la calidad prevista. Para, Valdés (2008), la calidad en el servicio educativo docente tiene que ver con las características del contexto, el proceso, y los resultados obtenidos de la formación del estudiante.

Respecto al objetivo específico N°1, realizado el análisis para determinar la relación existente entre los recursos de aprendizaje virtual y calidad del servicio docente, los resultados demostraron que el valor de  $Rho=0.854$  y la prueba de hipótesis del Rho de Spearman es altamente significativa, ya que su valor de significancia (0.001) es menor al 1%, por lo tanto, se pudo llegar a determinar que existe una relación significativa entre las variables de estudio, lo que significa que a medida que los recursos de aprendizaje virtual aumentan, también, aumenta la calidad del servicio educativo docente. Resultados que concuerdan con los encontrados por: Flores (2021) quien determino en su estudio que si existe relación entre los recursos de aprendizaje y la satisfacción de los estudiantes con un valor de  $Rho=0.565$ . Asimismo, Soto (2020) también determino que los recursos de aprendizaje y la satisfacción de los estudiantes si se relacionan con un valor de  $Rho=0.965$ . De acuerdo, a los fundamentos teóricos se encuentra coincidencia con lo encontrado por Gros (2011) quien refiere que los recursos de aprendizaje virtual se refiere a las herramientas de enseñanza que incluyen materiales pedagógicos que son especialmente perfilados para poder ayudar y dirigir argumentos de enseñanza, así como, también otros modelos de recursos estratégicos, de textos o de la web utilizados por los alumnos. El ámbito de la virtualidad ayuda a brindar facilidades de accesibilidad a los procesos de enseñanza y hace posible una interacción específica con estos, en este sentido, se puede tener en cuenta como una herramienta de enseñanza adicional. El salón virtual es el lugar en el que se da la interacción entre, ámbito social y área cognitiva, los procesos de enseñanza-aprendizaje y herramientas, los alumnos y el profesor. De este modo, el campus virtual tiene que facilitar ambientes agradables al alumno y ser un lugar acorde a su desarrollo de aprendizaje. Esto no significa que las tareas de enseñanza en su totalidad deban desenvolverse específicamente en el salón virtual, sino que también podemos mezclarlo con otras herramientas de aprendizaje.

En el segundo objetivo específico, realizado el análisis para determinar la relación entre acompañante virtual y calidad del servicio educativo docente, se pudo determinar estadísticamente que el valor de  $Rho=0.846$ , de igual manera, la prueba de hipótesis del Rho de Spearman es altamente significativa, ya que su valor de significancia (0.000) es menor al 1%, lo que significa que existe una relación entre las variables de estudio, lo que quiere decir que a medida que el acompañamiento virtual aumenta, la calidad en el servicio educativo docente también aumenta. Encontrándose coincidencia con lo manifestado por Gros (2011), quien explica sobre el acompañamiento virtual donde es el profesor debe tener como

particularidades dirigir, orientar, dar acompañamiento al alumno, monitorear su desarrollo en el transcurso de la enseñanza y brindarle apoyo para poder alcanzar las metas propuestas. En este sentido, el apoyo continuo se visualiza también en la accesibilidad de la distribución de las herramientas y el modelo de los diversos tipos para interactuar y cooperaciones más convenientes para llegar a cumplir sus metas propuestas. De esta manera, se beneficia la individualización. Se refiere también, al rol donde el profesor pasa a ser tutor, donde la manifestación de aprendizajes pasa a la cooperación del estudiante ayudando en la exploración de la información que viene aprendiendo, el trabajo de ayudar es imprescindible ya que en esta actividad se resalta mayormente la tarea que realiza el profesor, ofreciendo recursos académicos y siendo una guía para que el alumno llegue a tener una enseñanza altamente significativa. Jaramillo et al. (2011) refiere que el educar es una actividad principalmente de responsabilidad que se tiene con otra persona. De esa manera, el acompañar al alumno se refiere a estar al lado de cada uno, siendo guía en sus tareas pedagógicas, en el acontecer de todo su desarrollo de enseñanza, teniendo en cuenta sus incapacidades y molestias, colaborando y brindándoles recursos que apoyen su enseñanza, y haciendo atribuciones sobre su desarrollo individual y profesional.

Del tercer objetivo específico, el análisis de los datos para determinar la relación entre la colaboración virtual y la calidad del servicio educativo docente, los resultados demostraron que el valor de Rho de Spearman fue de 0.785 y la prueba de hipótesis del Rho de Spearman es altamente significativa, ya que su valor de significancia (0.007) es menor al 1%. Determinándose que, si existe relación entre las variables, por lo tanto, a medida que la colaboración virtual aumente, la calidad de servicio educativo docente aumenta. Ante los resultados se encontró coincidencia con obtenidos por: Flores (2021) al determinar en su estudio que la colaboración virtual se relaciona de manera significativa con la satisfacción del estudiante con un  $Rho=0.624$ . Asimismo, los resultados obtenidos coinciden con lo manifestado por Gros (2011) quien manifiesta que la colaboración virtual se refiere a los diferentes métodos de enseñanza que involucra brindar un rol esencial a los métodos de comunicación, laborales en equipo con los alumnos (apariencia social) en el modelo de tareas de enseñanza. Educarse en colaboración significa tener como idea primordial el trabajo conjunto, en compañía, en resolver problemas, el progreso de planes para crear diversos resultados, etc. Al realizar el apoyo a través de la enseñanza se debe tener en cuenta combinar las circunstancias propias, el desarrollo de investigación del equipo y el trámite de la enseñanza con la ayuda de los recursos que se brinden en el campus virtual. Tener en

cuenta que este paradigma no solo debe tener como base el trabajo grupal, ya que el educarse en forma grupal implica también tener un propio lugar individualizado. Los alumnos deben instruirse a ser alumnos en la modalidad virtual y es necesario que sean conscientes de que necesitan alineaciones para la organización de su espacio, para la ejecución de actividades, para apreciar sus logros personales y orientar continuamente el desarrollo de su enseñanza, etc. La enseñanza independiente es una instrucción importante que debe tener la característica de mezclarse flexiblemente con modelos metodológicos. De acuerdo con Bravo (2007), la enseñanza en equipo influenciada por el ordenador ha originado corporaciones de enseñanza. Dicha definición colabora con nociones del ámbito académico donde se menciona que los estudiantes pasan a ser partícipes en una corporación de enseñanza que hay dentro de un entorno social, y toman el compromiso de su enseñanza.

Sobre el cuarto objetivo específico, realizado el análisis para determinar la relación entre las competencias y la calidad del servicio educativo, los resultados demostraron que el valor de  $Rho=0.781$  y la prueba de hipótesis del Rho de Spearman es significativa, ya que su valor de significancia (0.017) es menor al 5%. Lo que permitió, determinar que entre las variables existe una relación significativa, lo que demuestra que a medida que las competencias se incrementan, la calidad en el servicio educativo también aumenta. Resultados que coinciden con los obtenidos por Flores (2021) quien encontró que las competencias se relacionan con la satisfacción de los estudiantes con un  $Rho=0.493$ . Asimismo, se coincide con lo manifestado Gros (2011) quien refiere que las competencias son aquellas que el estudiante necesita para cumplir su función, siendo necesario que tengan la información sobre cómo pueden ser competentes dentro de las dimensiones como son: la dimensión cognitiva, instrumental, meta-cognitiva y relacional.

Donde significa que ser competente se refiere a que lo que realiza los alumnos se ha observado concreto y se refleje en una acción o producto lo que significa que éste debe mostrar competencias suficientes de acuerdo con sus requerimientos y para el objetivo formativo establecido en cada casa. Asimismo, es importante que las competencias sean más que suficientes es decir deben ser significativas para el alumno adecuadas a sus requerimientos y disponibles cuando la necesite. Cabe mencionar que la competencia se refiere a la actitud que muestra el individuo para combinar diferentes capacidades con el propósito de alcanzar de manera específica una situación trabajando de manera ética y conveniente. Ser competitivo significa comprender la problemática que se debe hacer frente y analizar las posibilidades que se tiene para brindar una solución, lo que implica que se debe reconocer las habilidades y conocimientos que se tiene o se dispone en el ambiente,

asimismo, se debe evaluar las combinaciones pertinentes y oportunas a la situación, con la finalidad de poder tomar decisiones, efectuar o desarrollar las combinaciones establecidas previamente, en este sentido, ser competitivo significa mezclar ciertas cualidades individuales con habilidades sociales y emocionales que hagan prospera las relaciones con otros.

## Capítulo V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

### 5.1 Conclusiones

1. Se obtuvo la siguiente conclusión que si existe relación significativa ya que su valor de significancia (0.000) es menor al 1%. Por lo tanto, sí se acepta la hipótesis general del investigador, esto quiere decir que sí existe relación significativa entre la educación virtual y la calidad de servicio educativo docente.
2. Sí existe relación significativa ya que su valor de significancia (0.001) es menor al 1%. Por lo tanto, sí se acepta la hipótesis específica 1 del investigador.
3. Si existe relación significativa ya que su valor de significancia (0.000) es menor al 1%. Por lo tanto, sí se acepta la hipótesis específica 2
4. Si existe relación significativa ya que su valor de significancia (0.007) es menor al 1%. Por lo tanto, sí se acepta la hipótesis específica 3
5. Si existe relación significancia (0.017) es menor al 5%. Por lo tanto, sí se acepta la hipótesis específica 4

## **5.2 Recomendaciones**

A las autoridades del instituto realizar las gestiones con profesionales conocedores en temas de educación virtual con el objetivo que los docentes adquieran competencias digitales que contribuyan en brindar un buen servicio a los alumnos.

A las autoridades se les recomienda que realicen investigaciones experimentales sobre educación virtual para confirmar el efecto sobre la variable dependiente y contribuya en que los docentes brinden una enseñanza de calidad.

A las autoridades que en futuras investigaciones que se realicen tenga en cuenta las cualitativas para conocer las opiniones y sugerencias de los docentes y base de estos aportes se realicen capacitaciones.

A los docentes se les sugiere asistir a capacitaciones o talleres de educación virtual para que fortalezcan sus competencias en el de plataformas virtuales, herramientas virtuales, formularios virtuales, rúbricas Etc.

A los docentes se les recomienda utilizar herramientas virtuales en el desarrollo de las sesiones de clase que les permita interactuar con los alumnos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez de Zayas, C. (2005). *Didáctica de la educación superior*. (Setima). La Habana: Fondo Editorial: FACHSE, UNRPG.
- Arboleda, N., & Rama, C. (2013). *La educación superior a distancia y virtual en Colombia*. Nuevas Realidades. Colombia: Asociación Colombiana de Instituciones de Educación Superior con Programas a Distancia y Virtual, ACESAD.
- Arras, V. A. M. de G., Gutiérrez, D. M. del C., & Bordas, B. J. L. (2016). Escenarios de aprendizaje y satisfacción estudiantil en posgrado virtual, 2010, 2014 y 2015. *Apertura*, 9(1), 110–125. <http://www.scielo.org.mx/pdf/apertura/v9n1/2007-1094-apertura-9-01-00110.pdf>
- BancoMundial. (2021). *Maestros*. <https://www.bancomundial.org/es/topic/teachers>
- Barroso, J., & Cabero, J. (2013). *Nuevos escenarios digitales. Las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas a la formación y desarrollo curricular*. Madrid: Pirámide.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality/link/5429a4540cf27e39fa8e6531/download](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/link/5429a4540cf27e39fa8e6531/download)
- Bravo, O. (2007). *Trabajos en colaboración: mediado por las tecnologías de información y comunicación*. Caracas, Venezuela: Federación integral fe y alegría.
- Carrasco, D. S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (S. Marcos (ed.)).
- Casielles, R. V., Rodríguez, I., & Martín, A. M. D. (1996). Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala calsuper. *Undefined*. <https://www.semanticscholar.org/paper/Estructura-multidimensional-de-la-calidad-de-en-de-Casielles-Rodríguez/77ec3a2f21d706628dda2b188d7538e464f7dde5#citing-papers>
- Córdova, I. B. (2019). *El proyecto de investigación cuantitativa*. (S. Marcos (ed.)).
- Crisol, moya E., Herrera, nieves L., & Montes, soldado R. (2020). Virtual Education for All : Systematic Review. *Education in the Knowledge Society* 21, 21, 1–13. <https://revistas.usal.es/index.php/eks/article/view/eks20202115/22477>
- Domínguez, G. J., & Rama, C. (2013). *La educación a distancia en el Perú* . <https://issuu.com/agiampiani/docs/la-educacion-a-distancia-en-el-peru>
- Duque, O. E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*, 64–80.
- Estrada, G. S. V. (2021). *Educación virtual y su influencia en los procesos académicos de los estudiantes de un Instituto Superior Ecuador, 2020*. [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61565>
- Ferreiro, R., & Denapoli, A. J. (2006). Un concepto clave para aplicar exitosamente las

- tecnologías de la educación: Los nuevos ambientes de aprendizaje. *Revista Panamericana de Pedagogía*, 8, 121–155.  
<https://scripta.up.edu.mx/bitstream/handle/20.500.12552/4281/R0010458.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fisher, L., & Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado* (Tercera). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Flores, Q. R. E. (2021). *Educación Virtual y Satisfacción de los Estudiantes de una Institución de Educación Superior Tecnológica Privada, Piura, 2020*. (Vol. 0) [Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49226/Morán\\_SE - SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49226/Morán_SE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [Unicef]. (2020). *Uno de cada tres niños en el mundo no puede acceder a clases a distancia si su escuela cierra*. UNICEF.  
<https://news.un.org/es/story/2020/08/1479572>
- García, peñalvo F. J., & Pardo, S. M. A. (2015). Una revisión actualizada del concepto de eLearning. Décimo Aniversario. *EKS*, 16.  
<https://revistas.usal.es/index.php/eks/article/view/eks20202115/22477>
- Gronroos, C. (1999). Relationship Marketing: Challenges for the Organization. *Public Health Reports (1896-1970)*, 67(12), 1203. <https://doi.org/10.2307/4588324>
- Grönroos, C. (1989). Defining Marketing: A Market-Oriented Approach. *European Journal of Marketing*, 23(1), 52–60. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000000541>
- Gros, S. B. (2011). *Evolución y retos de la educación virtual* (Primera). Editorial UOC.  
[http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/9781/1/TRIPA\\_e-learning\\_castellano.pdf](http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/9781/1/TRIPA_e-learning_castellano.pdf)
- Guzmán, A. J. (2008). Estudiantes universitarios : entre la brecha digital y el aprendizaje. *Apertura*, 8(8), 21–33.  
<http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/1188/672>
- Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. (McGrawHill (ed.)).
- Jaramillo, L., Osorio, M., & Narváez, V. (2011). El acompañamiento en los procesos de mejora de la práctica educativa en el preescolar de los maestros profesionales y en formación Support to in-service and in preparation preschool teachers during the process of improvement of their educational practice. *Revista Infancias*, 10(2), 111–118. <https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/infancias/article/view/4454/6195>
- Jardines, M. J. B. (2006). Education in network: it means much more than distance education. Experience of Cuban medical colleges. In *Educación Médica Superior* (Vol. 20, p. 0). scielocu.
- Koontz, H., Heinz, W., & Cannice, M. (2012). *Administración Una Perspectiva Global Y Empresarial*.
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México: Prentice-Hall.
- Lillo, S. A. (2014). *Marketing Relacional*. Trabajo fin de Grado en Administración y

- Dirección de Empresas. In *Universidad Miguel Hernández*.  
[http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2299/1/Lillo Sánchez%2C Alejandro.pdf](http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2299/1/Lillo_Sánchez%2C_Alejandro.pdf)
- Lovelock, C. H. (1983). Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights. *Journal of Marketing*, 47(3), 9–20. <https://doi.org/10.1177/002224298304700303>
- Meléndez, J., Montalvo, Y., Rama, C., & Calcaño, E. (2014). *Educación Virtual a distancia en Puerto Rico*. <https://recursos.educoas.org/publicaciones/educacion-virtual-y-distancia-en-puerto-rico>
- Montenegro, O. J. (2020). La calidad en la docencia universitaria. Una aproximación desde la percepción de los estudiantes. *Educación*, 29(56), 116–145.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-94032020000100116&lang=es%0Ahttp://www.scielo.org.pe/pdf/educ/v29n56/2304-4322-educ-29-56-116.pdf](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-94032020000100116&lang=es%0Ahttp://www.scielo.org.pe/pdf/educ/v29n56/2304-4322-educ-29-56-116.pdf)
- Morán, E. E. (2020). Influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de una unidad educativa, Ecuador, 2020 [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46936>
- Ñaupas, P. H., Mejía, M. E., Novoa, R. E., & Villagómez, P. A. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis*. (E. de la U (ed.)).
- Nieto, G. R. A. (2012). Educación virtual o virtualidad de la educación. *Revista Historia de La Educación Latinoamericana*, 14(19).  
<https://www.redalyc.org/pdf/869/86926976007.pdf>
- Observatorio. (2020). *Formación docente: el gran reto de la educación en línea*. Instituto Para El Futuro de La Educación. <https://observatorio.tec.mx/edu-news/capacitacion-docente-covid>
- Ortiz, U. F. G., & García, M. del P. (2016). *Metodología de la investigación. El proceso y sus técnicas*. LIMUSA.
- Palomino, O. J. A., Peña, C. J. D., Zevallos, Y. G., & Orizano, Q. L. A. (2019). *Metodología de la investigación. Guía para elaborar un proyecto en salud y educación*. (S. Marcos (ed.)).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985a). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41.  
<https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985b). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Source: Journal of Marketing*, 49(4), 517–521. <http://www.jstor.org/stable/1251430.%0D>
- Pino, G. R. (2019). *Metodología de la investigación. Elaboración de diseños para contrastar hipótesis*. (S. Marcos (ed.)).
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*.  
<http://comoservirconexcelencia.com/%0Ablog/construyendo-una-definicion-decalidad-en-el-servicio/.html%0D>
- Rendón, M. A. (2009). *Aprender a pensar lo social. Programa de intervención pedagógica*

*basado en habilidades de pensamiento crítico reflexivo y aprendizaje cooperativo para el desarrollo de la competencia socioemocional en el contexto escolar.*  
Medellín: Litoimpresos y Universidad de Antioquia.

- Reyes, Z. M. (2018). Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo según docentes de las instituciones educativas de la red 16 Lurigancho - 2018. *Universidad César Vallejo*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23956/Reyes\\_ZM.PDF?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23956/Reyes_ZM.PDF?sequence=1&isAllowed=y)
- Román, A. R. D. (2020). *Tecnologías de la información y calidad de los servicios educativos en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2019* [Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45979/Román\\_ARD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45979/Román_ARD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de La Ciencia*, 4(6), 67–73.
- Sánchez, C. H., & Reyes, M. C. (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica* (B. S. A. S.R.L. (ed.)).
- Semana. (2017). *¿Cómo va la educación en América Latina?*  
<https://www.semana.com/educacion/articulo/informe-unesco-sobre-educacion-en-america-latina/542592/>
- Silvestre, M. I., & Huamán, N. C. (2019). *Pasos para elaborar la investigación y redacción de la tesis universitaria*. (S. Marcos (ed.)).
- Silvio, J. (2000). *La Virtualización de la universidad*. Caracas: Ediciones IESALC-UNESCO.
- Sociedad de Comercio Exterior del Perú[ComexPerú]. (2016). *ComexPerú - Sociedad de Comercio Exterior del Perú*. ComexPerú. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/un-ano-mas-desaprobados-en-educacion>
- Soto, M. K. A. (2020). Educación virtual y satisfacción de las estudiantes del 5° año de la Institución Educativa Nacional Santa Rosa, año 2020. [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38292>
- Suarez, D. B., Martínez, M., Parra, A., & Jiménez, J. (2015). Investigación Documental Sobre Calidad De La Educación En Instituciones Educativas Del Contexto Iberoamericano. *Entramados : Educación y Sociedad*, 2(2), 107–124.  
<http://fh.mdp.edu.ar/revistas/index.php/entramados/article/view/1389/1386>
- Temesio, V. S. (2016). Educación inclusiva : Retos y oportunidades Inclusive Education : Challenges and Opportunities. *Revista de Educación a Distancia.*, 9(51).  
<https://www.um.es/ead/red/51/temesio.pdf>
- Universia. (2020). *¿Qué tienen en común los mejores sistemas educativos del mundo?*  
<https://www.universia.net/es/actualidad/orientacion-academica/que-tienen-en-comun-los-mejores-sistemas-educativos-del-mundo.html>
- Vaca, F. L. E. (2016). *Entornos virtuales en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la*

*Carrera de Ingeniería en Sistemas en la modalidad semipresencial de la Universidad Tecnológica Indoamérica* [Universidad Técnica de Ambato].  
[https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22470/1/Luis Enrique Fiallos Vaca.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22470/1/Luis%20Enrique%20Fiallos%20Vaca.pdf)

- Valderrama, M. S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta*. San Marcos.
- Valdés, H. (2008). Reflexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa. In *Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (Unesco)* (Issue 10). <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000177648>
- Villalba, C. (2013). La calidad del servicio : un recorrido histórico conceptual , sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades The service quality : A conceptual historical journey , its most representative models and their application in universities. *Universidad Nacional de Colombia*, 20.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Zeithaml, V., & Parasuraman, A. (2004). *Relevant knowledge series: Service Quality*. Cambridge, Mass.: Marketing Science Institute.

## ANEXOS

### Instrumentos de medición (Anexo N°1)

<b>CUESTIONARIO DE EDUCACIÓN VIRTUAL</b>				
<b>Instrucciones</b>				
Estimado alumno lea detenidamente cada una de las preguntas y responda.				
Las preguntas tienen tres opciones de respuesta, elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una opción. Marque con una cruz o realice un símbolo de verificación. Recuerde: no marcar dos opciones.				
<b>PRIMERA VARIABLE</b>		<b>Escala de medición</b>		
<b>EDUCACIÓN VIRTUAL</b>		<b>Siempre (3)</b>	<b>A veces (2)</b>	<b>Nunca (1)</b>
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN 1: RECURSOS DE APRENDIZAJE VIRTUAL</b>			
1	El docente utiliza materiales didácticos que facilitan la enseñanza - aprendizaje.			
2	El docente utiliza videos tutoriales para retroalimentar los aprendizajes.			
3	El docente genera una cultura del uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) para desarrollar la enseñanza – aprendizaje.			
4	En las clases sincrónicas el docente promueve el aprendizaje colaborativo.			
5	En clases se utilizan metodologías innovadoras basadas en un aprendizaje interactivo.			
6	Los materiales de las clases asincrónicas son de utilidad para desarrollar los trabajos académicos.			
7	El docente proporciona nombres de buscadores, página web, para la revisión de material complementario a la clase.			
8	El docente promueve el uso de diferentes aplicaciones digitales como elaboración de mapas conceptuales, infografías, documentos compartidos. Etc.			
	<b>DIEMNSIÓN 2: ACOMPAÑAMIENTO VIRTUAL</b>			
9	El docente es una guía y facilitador del aprendizaje y motivación de los alumnos.			
10	El docente brinda asesorías personalizadas para fortalecer el aprendizaje.			
11	En las clases el docente fomenta el aprendizaje colaborativo y realiza el acompañamiento para el desarrollo de los trabajos académicos.			
12	El docente realiza la retroalimentación académica al finalizar la sesión de clase.			
13	El docente brinda orientaciones personales a los alumnos con problemas que puedan perjudicar su rendimiento académico			
14	Las consultas que realizo mediante el email son absueltas de inmediato por el docente.			
	<b>DIEMENSION 3: COLABORACION VIRTUAL</b>			
15	El docente utiliza diferentes herramientas de tecnologías de la información y comunicaciones en las clases sincrónicas y asincrónicas.			
16	El docente planifica y ejecuta las videoconferencias para el desarrollo de las sesiones de clase.			
17	El docente proporciona información sobre el uso efectivo de herramientas virtuales.			
18	El docente promueve la participación de los alumnos durante la clase.			
	<b>DIMENSIÓN4: COMPETENCIAS</b>			
19	La educación virtual ha permitido desarrollar sus capacidades y adaptarse al uso de diferentes herramientas de enseñanza.			
20	Las clases virtuales le han permitido tener acceso a diferentes fuentes de información para fortalecer su aprendizaje.			
21	Las clases virtuales le permiten lograr los conocimientos del curso.			
22	Las clases virtuales motivan los buenos hábitos hacia el estudio.			

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DOCENTE

### Instrucciones

Estimado alumno lea detenidamente cada una de las preguntas y responda.

Las preguntas tienen tres opciones de respuesta, elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una opción. Marque con una cruz o realice un símbolo de verificación. Recuerde: no marcar dos opciones.

SEGUNDA VARIABLE		Escala de medición		
CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DOCENTE		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN 1: EFICACIA</b>			
1	Se logran los objetivos académicos anuales programados en el Instituto Pedagógico.			
2	Todos los alumnos tienen acceso a matricularse.			
3	Se cumplen con las metas trazadas de aprobación y logros de aprendizaje.			
4	Se cumple con las metas programadas al inicio del año escolar.			
	<b>DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA</b>			
5	El Instituto Pedagógico cuenta con los recursos necesarios (físicos, tecnológicos, etc.) para el desarrollo de sus actividades académicas.			
6	Se ha reducido el número de alumnos repitentes en el aula, dado que se ha mejorado las estrategias académicas por parte del docente.			
7	El docente cumple con sus actividades académicas, usando los recursos necesarios para su cumplimiento			
	<b>DIMENSIONES 3: RELEVANCIA</b>			
8	La educación impartida por parte docente responde de las necesidades del estudiantado			
9	Los contenidos impartidos por parte del docente responden a los intereses de la comunidad.			
10	En la preparación de las actividades de aprendizaje, el docente toma en cuenta las vivencias de los estudiantes			
11	La propuesta educativa de la institución está acorde con las necesidades actuales de la sociedad.			
12	Se toma en cuenta la realidad de las creencias y costumbres de los estudiantes en la preparación de las actividades de aprendizaje por parte del docente			
13	Se respeta el contexto social del estudiante para organizar las actividades de aprendizaje.			
14	¿El logro de aprendizajes de los estudiantes van acorde con el avance tecnológico actual?			
	<b>DIMENSIÓN:4 EQUITATIVA</b>			
15	Existe la cantidad de docentes suficientes para cubrir las demandas educativas.			
16	¿La dirección del Instituto Pedagógico motiva el acceso a la educación para todos?			
17	El Instituto Pedagógico cuenta con los recursos educativos para atender las necesidades educativas de la comunidad.			

## Ficha técnica (Anexo N°2)

### Ficha técnica

<b>Nombre original instrumento:</b>	Cuestionario de educación virtual
<b>Autor y año:</b>	<b>Original:</b> Jorge Alberto Paredes Quispe (2021)
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Evaluar la educación virtual en docentes de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021.
<b>Usuarios:</b>	Estudiantes
<b>Forma de administración o modo de aplicación:</b>	Individual/grupal
<b>Validez:</b>	La validez del instrumento será obtenida a través del juicio de tres profesiones expertos con amplio conocimiento en la variable de estudio.
<b>Confiabilidad:</b>	<b>0.830</b>

## Ficha técnica

<b>Nombre original instrumento:</b>	Cuestionario de calidad de servicio educativo docente
<b>Autor y año:</b>	<b>Original:</b> Carmen Rosa Changanagué Chapilliquén (2021) <b>Adaptado por:</b> Jorge Alberto Paredes Quispe (2021)
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Evaluar la calidad de servicio educativo docente de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021.
<b>Usuarios:</b>	Estudiantes
<b>Forma de administración o modo de aplicación:</b>	Individual/grupal
<b>Validez:</b>	La validez del instrumento será obtenida a través del juicio de tres profesiones expertos con amplio conocimiento en la variable de estudio.
<b>Confiabilidad:</b>	<b>0.814</b>

## Validez y fiabilidad de instrumentos (Anexo N°3)

### Confiabilidad del cuestionario de educación virtual

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	22

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	34,86	18,747	,384	,824
P2	34,93	20,533	,122	,831
P3	34,71	18,374	,770	,809
P4	34,86	20,901	,000	,831
P5	34,71	18,835	,614	,815
P6	34,93	20,841	-,005	,834
P7	34,93	20,379	,187	,829
P8	35,29	18,835	,404	,822
P9	35,36	19,170	,322	,826
P10	35,00	19,385	,261	,830
P11	35,50	16,885	,695	,804
P12	35,64	16,709	,815	,798
P13	35,43	19,033	,257	,833
P14	35,64	19,324	,373	,823
P15	34,93	21,148	-,130	,837
P16	34,86	20,901	,000	,831
P17	35,64	18,401	,635	,812
P18	35,71	16,835	,862	,796
P19	35,57	17,341	,626	,809
P20	35,50	18,731	,447	,820
P21	34,93	20,995	-,067	,836
P22	35,07	20,071	,170	,832

## Confiabilidad del cuestionario de calidad de servicio educativo docente

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	17

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	27,43	9,956	,130	,817
P2	27,43	9,956	,130	,817
P3	27,36	10,247	,000	,817
P4	27,43	9,956	,130	,817
P5	28,00	7,231	,768	,772
P6	27,36	8,709	,598	,791
P7	28,00	7,385	,715	,778
P8	27,50	9,808	,135	,820
P9	27,36	10,247	,000	,817
P10	28,14	8,747	,524	,796
P11	27,36	10,247	,000	,817
P12	28,14	8,286	,726	,781
P13	28,07	6,995	,890	,757
P14	27,43	9,956	,130	,817
P15	27,29	10,066	,065	,820
P16	27,36	10,247	,000	,817
P17	28,07	8,071	,734	,778





## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

#### Estimado Validador:

Es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

**Cuestionario de educación virtual**, elaborado por el Br. Jorge Alberto Paredes Quispe, cuyo propósito es medir la variable Educación Virtual docente durante la pandemia covid-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021., por cuanto, considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se está realizando, titulada:

**EDUCACIÓN VIRTUAL Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DOCENTE DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 DE UN INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO PACASMAYO, 2021.**

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de:

#### **Maestro En Investigación y Docencia Universitaria**

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo con el criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

Atentamente,

.....  
Br. Jorge Alberto Paredes Quispe  
DNI: 19248084  
Cel: 948134723  
jorge\_paredes73@hotmail.com



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

**Instrucciones:** Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Coherencia		Observaciones
				SI	NO	
Educación virtual	Recursos de aprendizaje virtual	Materiales didácticos	1,2,3	X		
		Aprendizaje colaborativo	4	X		
		Uso de herramientas	5,6,7,8	X		
	Acompañamiento virtual	Guía y asesor del aprendizaje	9,10,11	X		
		Retroalimentación académica	12,13,14	X		
	Colaboración virtual	Uso efectivo de herramientas	15,16,17,18	X		
	Competencias	Educación virtual	19,20,21,22	X		



I.E. EMBLEMÁTICA  
"JOSÉ ANDRÉS RÁZURI"  
*Miguel Ángel Bécerra Malca*  
Mg. Miguel Ángel Bécerra Malca  
SUBDIRECTOR



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Miguel Angel Becerra Malca con Documento Nacional de Identidad N° 19321749 de profesión Profesor, grado académico de maestro, con código de colegiatura 1519321749, labor que ejerzo actualmente como subdirector de formación académica.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento denominado **Cuestionario de educación virtual** cuyo propósito es medir la variable Educación Virtual docente durante la pandemia covid-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021, Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	S (5)	CS (4)	AV (3)	CN (2)	N (1)
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

**Apreciación total:**

Siempre (X) Casi Siempre ( ) Algunas Veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( ).

Trujillo, a los 11 días del mes de agosto del 2021



I.E. EMBLEMÁTICA  
"JOSÉ ANDRÉS RÁZURI"  
*Miguel Angel Becerra Malca*  
Mg. Miguel Angel Becerra Malca  
SUBDIRECTOR



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

**Instrucciones:** Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Coherencia		Observaciones
				SI	NO	
Calidad de servicio educativo docente	Eficacia	Logro de objetivos	1,2,3,4	X		
		Recursos	5,6,7,	X		
	Eficiencia	Contenidos impartidos	8,9,10,11	X		
		Creencias y costumbres	12,13	X		
	Relevancia	Avance tecnológico	14	X		
		Equitativa	Equidad	15,16,17	X	



I.E. EMBLEMÁTICA  
"JOSÉ ANDRÉS RÁZURI"  
*Miguel Ángel Bécerra Malca*  
Mg. Miguel Ángel Bécerra Malca  
SUBDIRECTOR



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Miguel Angel Becerra Malca con Documento Nacional de Identidad N° 19321749 de profesión Profesor, grado académico de maestro, con código de colegiatura 1519321749, labor que ejerzo actualmente como subdirector de formación académica

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento denominado **Cuestionario de calidad de servicio educativo docente** cuyo propósito es medir la variable calidad de servicio educativo docente durante la pandemia covid-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021, Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	S (5)	CS (4)	AV (3)	CN (2)	N (1)
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

**Apreciación total:**

Siempre (X) Casi Siempre ( ) Algunas Veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( ).

Trujillo, a los 11 días del mes de agosto del 2021



I.E. EMBLEMÁTICA  
"JOSÉ ANDRÉS RAZURI"  
*Miguel Angel Becerra Malca*  
Mg. Miguel Angel Becerra Malca  
SUBDIRECTOR



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

**Instrucciones:** Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Coherencia		Observaciones
				SI	NO	
Calidad de servicio educativo docente	Eficacia	Logro de objetivos	1,2,3,4	x		
		Recursos	5,6,7,	x		
	Eficiencia	Contenidos impartidos	8,9,10,11	x		
		Creencias y costumbres	12,13	x		
	Relevancia	Avance tecnológico	14	x		
		Equitativa	Equidad	15,16,17	x	

V° .....  
Mg. Edita M. Bazán Mendoza  
CC.NN (Biología – Química)  
Título N°0822-P-USE-P  
N° Resolución de Magister  
0032-2017-UCV



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Edita Margot Bazán Mendoza con Documento Nacional de Identidad N° 19253854 de profesión Docente, Grado Académico de Magíster en Administración de la Educación, con código de colegiatura 271974, labor que ejerzo actualmente como docente de aula del Nivel Secundaria.

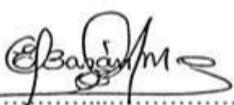
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento denominado **Cuestionario de calidad de servicio educativo docente** cuyo propósito es medir la variable calidad de servicio educativo docente durante la pandemia covid-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021, Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	S (5)	CS (4)	AV (3)	CN (2)	N (1)
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

**Apreciación total:**

Siempre (X) Casi Siempre ( ) Algunas Veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( ).

Trujillo, a los 11 días del mes de agosto del 2020.

V°   
Mg. Edita M. Bazán Mendoza  
CC.NN (Biología – Química)  
Título N°0822-P-USE-P  
N° Resolución de Magíster  
0032-2017-UCV

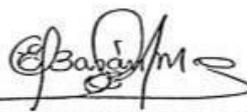


## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

**Instrucciones:** Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Coherencia		Observaciones
				SI	NO	
Educación virtual	Recursos de aprendizaje virtual	Materiales didácticos	1,2,3	x		
		Aprendizaje colaborativo	4	x		
		Uso de herramientas	5,6,7,8	x		
	Acompañamiento virtual	Guía y asesor del aprendizaje	9,10,11	x		
		Retroalimentación académica	12,13,14	x		
	Colaboración virtual	Uso efectivo de herramientas	15,16,17,18	x		
Competencias	Educación virtual	19,20,21,22	x			

V<sup>o</sup>   
Mg. Edita M. Bazán Mendoza  
CC.NN (Biología – Química)  
Título N°0822-P-USE-P  
N° Resolución de Magister  
0032-2017-UCV



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Edita Margot Bazán Mendoza con Documento Nacional de Identidad N° 19253854 de profesión Docente, Grado Académico de Magíster en Administración de la Educación, con código de colegiatura 271974, labor que ejerzo actualmente como docente de aula del Nivel Secundaria.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento denominado **Cuestionario de educación virtual** cuyo propósito es medir la variable Educación Virtual docente durante la pandemia covid-19 de un Instituto Superior Pedagógico Pacasmayo, 2021, Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	S (5)	CS (4)	AV (3)	CN (2)	N (1)
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

**Apreciación total:**

Siempre (X) Casi Siempre ( ) Algunas Veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( ).

Trujillo, a los 11 días del mes de agosto del 2021.

V°   
Mg. Edita M. Bazán Mendoza  
CC.NN (Biología – Química)  
Título N°0822-P-USE-P  
N° Resolución de Magíster  
0032-2017-UCV



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

**Instrucciones:** Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Coherencia		Observaciones
				SI	NO	
Educación virtual	Recursos de aprendizaje virtual	Materiales didácticos	1,2,3	X		
		Aprendizaje colaborativo	4	X		
		Uso de herramientas	5,6,7,8	X		
	Acompañamiento virtual	Guía y asesor del aprendizaje	9,10,11	X		
		Retroalimentación académica	12,13,14	X		
	Colaboración virtual	Uso efectivo de herramientas	15,16,17,18	X		
	Competencias	Educación virtual	19,20,21,22	X		

.....  
Mg. Luis Enrique Hernández Zárate  
DNI: 06618306  
Cel: 943068760  
quark\_2750@hotmail.com



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Enrique Hernández Zárate con Documento Nacional de Identidad N° 06618306 de profesión Docente, grado académico de maestro, con código de colegiatura 1506618306 labor que ejerzo actualmente como docente de aula.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento denominado **Cuestionario de educación virtual** cuyo propósito es medir la variable Educación Virtual docente durante la pandemia covid-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021, Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	S (5)	CS (4)	AV (3)	CN (2)	N (1)
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

**Apreciación total:**

Siempre (X) Casi Siempre ( ) Algunas Veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( ).

Trujillo, a los 24 días del mes de agosto del 2021

.....  
Mg. Luis Enrique Hernández Zárate  
DNI: 06618306  
Cel: 943068760  
quark\_2750@hotmail.com



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

**Instrucciones:** Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Coherencia		Observaciones
				SI	NO	
Calidad de servicio educativo docente	Eficacia	Logro de objetivos	1,2,3,4	x		
		Recursos	5,6,7,	x		
	Eficiencia	Contenidos impartidos	8,9,10,11	x		
		Creencias y costumbres	12,13	x		
	Relevancia	Avance tecnológico	14	x		
		Equitativa	Equidad	15,16,17	x	

.....  
Mg. Luis Enrique Hernández Zárate  
DNI: 06618306  
Cel: 943068760  
quark\_2750@hotmail.com



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Enrique Hernández Zárate, con Documento Nacional de Identidad N° 06618306, de profesión Docente, grado académico de maestro, con código de colegiatura 1506618306, labor que ejerzo actualmente como docente de aula.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento denominado **Cuestionario de calidad de servicio educativo docente** cuyo propósito es medir la variable calidad de servicio educativo docente durante la pandemia covid-19 de un Instituto Superior Pedagógico Pacasmayo, 2021, Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	S (5)	CS (4)	AV (3)	CN (2)	N (1)
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

**Apreciación total:**

Siempre (X) Casi Siempre ( ) Algunas Veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( ).

Trujillo, a los 24 días del mes de agosto del 2021

.....  
Mg. Luis Enrique Hernández Zárate  
DNI: 06618306  
Cel: 943068760  
quark\_2750@hotmail.com

### Matriz de consistencia (Anexo N°5)

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Educación virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021.	<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre la educación virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es la relación entre recursos de aprendizaje virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021? ¿Cuál es la relación entre acompañamiento virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021? ¿Cuál es la relación entre colaboración virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021? ¿Cuál es la relación entre competencias de la educación virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la educación virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Establecer la relación entre recursos de aprendizaje virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021. Establecer la relación entre acompañamiento virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021. Establecer la relación entre colaboración virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021. Establecer la relación entre competencias de la educación virtual y calidad de servicio educativo docente durante la pandemia COVID-19 de una Escuela Superior Pedagógica Pacasmayo, 2021.</p>	<p><b>Variable 1</b> Educación virtual</p> <p><b>Variable 2</b> Calidad del servicio educativo docente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos de aprendizaje virtual.</li> <li>• Acompañamiento virtual.</li> <li>• Colaboración virtual.</li> <li>• Competencias.</li> <li>• Eficiencia.</li> <li>• Eficacia.</li> <li>• Relevancia.</li> <li>• Equitativa.</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Métodos:</b> Deductivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, correlacional-transversal, cuantitativo.</p> <p><b>Población:</b> 320 estudiantes de la Escuela Superior Pedagógica “David Sánchez Infante” de Pacasmayo.</p> <p><b>Muestra:</b> 70 estudiantes de la Escuela Superior Pedagógica “David Sánchez Infante” de Pacasmayo.</p> <p><b>Técnica e Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Cuestionario de educación virtual.</li> <li>• Cuestionario de calidad del servicio educativo docente.</li> </ul> <p><b>Método de análisis de investigación:</b> Estadística descriptiva e inferencial.</p>

## Autorización (Anexo N°6)



ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICA PÚBLICA  
**“DAVID SÁNCHEZ INFANTE”**

San Pedro de Lloc – Pacasmayo

LICENCIADA

R.M. N°264-2020-MINEDU

San Pedro de Lloc – Pacasmayo – La Libertad

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”



San Pedro de Lloc, 21 de agosto de 2021.

### OFICIO N°201 -2021-GRE-LL-EESPP- “DSI”- “DSI”- DG.

**SEÑOR** : JORGE ALBERTO PAREDES QUISPE  
EX ALUMNO DE LA EESPP “DSI”.

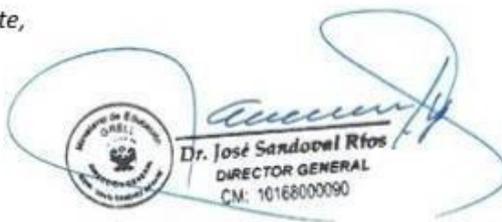
**ASUNTO** : Autoriza Realizar Proyecto y Tesis en la EESPP “DSI”.

**REF.** : Expediente N°256-2021.

Es grato dirigirme a usted, para expresarle nuestro saludo cordial, a la vez, hacer de su conocimiento que, en atención al documento de la referencia, se Autoriza la Ejecución del Proyecto y Tesis denominado **“EDUCACIÓN VIRTUAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DOCENTE DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 DE UNA ESCUELA SUPERIOR PEDAGÓGICA PACASMAYO, 2021”**, y de acuerdo a la normatividad se le concede **AUTORIZACIÓN**, para que realice su trabajo de Investigación en la EESPP “David Sánchez Infante”, de la provincia de Pacasmayo, distrito de San Pedro de Lloc, durante el presente año.

En particular agradezco la atención que le brindara al presente, quede usted muy agradecida.

Atentamente,

  
Dr. José Sandoval Ríos  
DIRECTOR GENERAL  
C.M. 10168000090