

# LAS TIC Y LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR, TRUJILLO 2023

*por Fany Jara Estela*

---

**Fecha de entrega:** 09-ene-2024 04:19p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2268559308

**Nombre del archivo:** 3.\_Tesis\_Fany\_Jara\_Antony\_Mun\_oz\_actualizaci\_n.docx (5.17M)

**Total de palabras:** 17286

**Total de caracteres:** 97534

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO  
BENEDICTO XVI**

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



**LAS TIC Y LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN  
ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR,  
TRUJILLO 2023**

Tesis para obtener el grado académico de:  
MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA  
UNIVERSITARIA

**AUTORES**

Br. Fany Jara Estela  
Br. Ery Antony Muñoz Sullasi

**ASESOR**

Mg. Pedro Enrique Zata Pupuche  
<https://orcid.org/0000-0002-2433-7703>

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Tecnología aplicada a la Educación Superior

**TRUJILLO - PERÚ**

**2024**

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado: Dr. Reaño Portal Winston Rolando,

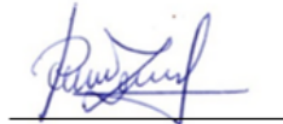
Yo, Mg. Pedro Enrique Zata Papuche con DNI N° 70027648, como asesor(a) de la tesis titulada:

LAS TIC Y LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN  
ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR, TRUJILLO 2023

Desarrollada por los bachilleres: Fany Jara Estela con DNI N°47515819 y Ery Antony  
Muñoz Sullasi Con DNI N° 48452822

De la MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

**1**  
Considero que dicha tesis reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de tesis de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Firma del asesor

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Exemo 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**

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

**Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI**

**Vicerrectora Académica**

Dr. Winston Rolando Reaño Portal

**Director de la Escuela de Posgrado**

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

**Vicerrectora de Investigación (e)**

Dra. Teresa Sofía Reategui Marin

**Secretaria General**

## **DEDICATORIA**

*A los tres ángeles que desde el cielo sonríen  
y me abrazan por este logro en mi vida  
académica.*

***Fany***

***Dedicatoria:***

*A mis padres, Gilmer y Vilma, quienes son  
mi motivo para continuar creciendo como  
profesional.*

***Antony***

## AGRADECIMIENTO

*A Dios, por brindarnos la fortaleza espiritual para vencer los obstáculos que se presentaron en el trayecto*

*A los maestros que nos acompañaron en estos ciclos académicos, motivándonos a seguir construyendo nuevos aprendizajes.*

*A nuestro asesor de Tesis, por compartir sus conocimientos e invertir su tiempo en nuestro trabajo de investigación.*

<sup>1</sup>  
*A la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo por ser la casa de formación académica que nos permite seguir creciendo profesionalmente.*

*Por último, agradecemos a todas aquellas personas que, aunque ajenas al entorno educativo, fueron también parte importante durante nuestro desarrollo académico al brindarnos su constante apoyo, aliento y motivación.*

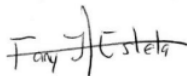
**Los autores**

## DECLARATORIA DE LEGITIMIDAD DE AUTORÍA

Nosotros, Fany Jara Estela, con DNI 47515819 y Ery Antony con DNI 48452822, egresados de la Maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos 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: LAS TIC Y LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR, TRUJILLO 202, LA QUE CONSTA DE UN TOTAL DE 136 PÁGINAS EN APÉNDICES

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos 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 nuestra entera responsabilidad.

*Los autores*



---

Br. Fany Jara Estela  
DNI: 47515819



---

Br. Ery Antony Muñoz Sullasi  
DNI: 48452822

## ÍNDICE

Declaratoria de la originalidad.....	ii
Autoridades Universitarias .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de legitimidad de autoría.....	vi
RESUMEN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KEYWORDS:.....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
II. METODOLOGÍA.....	<b>3Error! Bookmark not defined.</b>
III. RESULTADOS.....	<b>Error! Bookmark not defined.4</b>
IV DISCUSIÓN .....	<b>Error! Bookmark not defined.1</b>
V. CONCLUSIONES .....	<b>Error! Bookmark not defined.5</b>
VI. RECOMENDACIONES.....	77
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	78
ANEXOS Y/O APENDICES .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Anexo 1: Instrumentos .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Anexo 2: Formato Virtual de los Instrumentos .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Anexo 3: Aplicación de los Instrumentos.....	103
Anexo 4: Confiabilidad y Validez de los Instrumentos .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Anexo 5: Fórmula.....	119
Anexo 6: Operacionalización de Variables.....	120
Anexo 7: Matriz de Consistencia.....	128
Anexo 8: Base de datos de Aplicación <b>de Instrumentos</b> .....	131
<b>Anexo 9: Porcentaje de Turnitin</b> .....	135



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Población Total de Estudiantes	41
<b>Tabla 2</b>	Población de Estudiantes para muestra	42
<b>Tabla 3</b>	Nivel de Tecnología de la Información y Comunicación	44
<b>Tabla 4</b>	Dimensión Competencias Instrumentales	46
<b>Tabla 5</b>	Dimensión Competencia Profesional	48
<b>Tabla 6</b>	Dimensión Competencias Didácticas	50
<b>Tabla 7</b>	Nivel de Calidad de <sup>5</sup> Servicio Educativo	52
<b>Tabla 8</b>	Dimensión Satisfacción del Cliente	54
<b>Tabla 9</b>	Dimensión Necesidades Educativos	56
<b>Tabla 10</b>	Dimensión Gestión Docente	58
<b>Tabla 11</b>	Dimensión Mejora Continua	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Nivel de Tecnología de la Información y Comunicación	45
<b>Figura 2</b>	Dimensión Competencia Instrumentales	47
<b>Figura 3</b>	Dimensión Competencias Profesionales	49
<b>Figura 4</b>	Dimensión Competencias Didácticas	51
<b>Figura 5</b>	Nivel de Calidad de <sup>5</sup> Servicio Educativo	53
<b>Figura 6</b>	Dimensión Satisfacción del Cliente	55
<b>Figura 7</b>	Dimensión Necesidades Educativas	57
<b>Figura 8</b>	Dimensión Gestión Docente	59
<b>Figura 9</b>	Dimensión Mejora Continua	61

## RESUMEN

Este trabajo de investigación se realizó en el la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica. Teniendo como objetivo diagnosticar la relación existente entre el uso de las TIC y la Calidad del servicio educativo. El proyecto metodológico concierne al estudio elemental de alcance descriptivo correlacional, diseño no experimental y de corte transversal, trabajando con una muestra de 214 alumnos del nivel Técnico Superior. La recolección de datos de la primera variable uso de las TIC empleó la técnica de la encuesta que hizo uso de un cuestionario de escala tipo Likert asimismo para la segunda variable estrategias de aprendizaje se usó un cuestionario de escala tipo Likert. Los resultados revelaron que existe relación entre el uso de las TIC y la calidad del servicio educativo en los alumnos de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0,874 lo que indica que existe una relación significativa muy alta con un nivel de significancia  $< 0,000$ . El uso de las TIC también se relación muy significativamente con las dimensiones de satisfacción del cliente, necesidades educativas, gestión docente y la mejora continua.

**Palabras clave:** TIC, calidad de servicio, aprendizaje.

## ABSTRACT

This research work was conducted at the Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica. The objective was to diagnose the relationship between the use of ICT and the quality of educational service. The methodological project concerns the elementary study of descriptive correlational scope, non-experimental and cross-sectional design, working with a sample of 214 students. The data collection of the first variable ICT use used the survey technique that made use of a Likert-type scale questionnaire, likewise for the second variable learning strategies a Likert-type scale questionnaire was used. The results revealed that there is a relationship between the use of ICT and the quality of educational service in the students of the Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023, according to Spearman's Rho correlation coefficient 0.874 which indicates that there is a very high significant relationship with a significance level  $< 0.000$ . The use of ICT is also significantly related to the dimensions of customer satisfaction, educational needs, teaching management and continuous improvement in the higher education institution.

**Key words:** ICT, service quality, learning.

## I. INTRODUCCIÓN

“Demasiado cambio en un periodo de tiempo demasiado corto”, afirmaba Alvin Toffler, futurólogo que, a inicios de los años 70 predecía lo que sucede hoy con respecto a las transformaciones sociales propiciadas por la innovación y desarrollo de las TIC. Y es que vivimos en una sociedad en la cual ningún sector es ajeno al uso de estas tecnologías. Estas tecnologías como los smartphone, laptops, internet, plataformas virtuales, entre otras, han llegado a ser un pilar básico en nuestra sociedad y por ende en el ámbito académico, marcando un antes y un después en la forma tanto de enseñar (docentes), como en la forma de aprender (alumnos).

<sup>3</sup> La integración estratégica de las TIC en el ámbito educativo ha permitido optimizar las formas de aprendizaje, siendo más que una estrategia, una realidad que se vive hoy en día.

En la actualidad, en pleno año 2023, los docentes dejaron las tradicionales aulas académicas y se vieron en la necesidad de replantear la forma de enseñar. No obstante, existen docentes que han venido incorporando el uso de las herramientas tecnológicas desde hace ya algún tiempo y que conocen el paso de lo presencial a lo virtual, sin embargo, para otros docentes esta situación fue la ideal para desaprender, aprender y reaprender.

Por otro lado, encontramos la situación de los alumnos, que, si bien la mayoría contaba con algún dispositivo tecnológico, la versatilidad de las TIC había diversificado su uso, siendo una de las prioridades las actividades de entretenimiento. No obstante, la circunstancia llevó a los estudiantes a un escenario donde la tecnología es su mejor aliada para garantizar la continuidad de su aprendizaje.

El fácil acceso a la internet desde cualquier dispositivo digital nos abre las puertas a un sinfín de recursos que facilitan el proceso de enseñanza-aprendizaje, recursos como portales web en donde encontramos libros digitales, información en textos, hasta imágenes y videos en diversas plataformas, que nos ayuda a

graficar el conocimiento y a generar interacción, la cual permite al alumno poder captar los contenidos educativos con mayor facilidad, haciendo que se sumerjan en un mundo digital educativo con mayor interés.

Conforme se va incrementando el uso de los recursos tecnológicos, se van creando no solo nuevos modelos en pedagogía, sino que también se está fomentado nuevos métodos de adquisición en el proceso enseñanza-aprendizaje en los salones de clase, tal como refiere Coll et. All (2006). Visto desde este punto, las nuevas tecnologías de información están generando lenguajes nuevos y sobretodo formas de comunicación, formas a las que las I.E. no son ajenas.

Hoy por hoy, dada la coyuntura sanitaria a nivel global (COVID-19), el sistema educativo se ha visto en la necesidad de apropiarse de las Tecnologías de la Información y Comunicación y hacerlas parte las nuevas estrategias empleadas para facilitar la educación, situación. En el Perú las clases de los diferentes niveles de Educación se desarrollaron de manera virtual y según manifiesta el Ministerio de Educación, al menos los primeros meses del año lectivo, se manejarán de manera remota.

Reflexiones como éstas, en las que existe una combinación simultánea de entornos tecnológicos y la forma en la que reciben las clases los alumnos, nos llevan a pensar si se verá afectada la calidad del servicio educativo que reciben los alumnos de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, ya que la educación a distancia tiene su propia metodología y sus propios sistemas de evaluación. Esta es la razón por la cual surge como problema de investigación buscar la relación entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y la Calidad de Servicio Educativo con la en el área educativa de nivel superior.

¿Qué relación existe entre las TIC y la Calidad de Servicio Educativo en estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023?

- <sup>1</sup> ¿Qué relación existe entre el uso de las TIC y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023?
- <sup>2</sup> ¿Qué relación existe entre el uso de las TIC y las necesidades educativas de en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023?
- ¿Qué relación existe entre el uso de TIC y la gestión docente de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023?
- <sup>1</sup> ¿Qué relación existe entre el uso de las TIC y la mejora continua de en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023?

Determinar la relación entre el uso de las TIC y la Calidad del Servicio Educativo en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023.

- <sup>6</sup> Determinar la relación que existe entre el uso de las TIC y la satisfacción en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023.
- <sup>1</sup> Determinar la relación que existe entre el uso de las TIC y las necesidades educativas en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023.
- Determinar la relación que existe entre el uso de las TIC y la gestión docente de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023.
- <sup>6</sup> Determinar la relación que existe entre el uso de las TIC y la mejora continua en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023.

La calidad de Servicio Educativo es una variable que tiene que ser evaluada en medida de cómo avanza la sociedad, puesto que la educación ha cambiado en estos tiempos, y ahora tenemos en la mayoría instituciones la modalidad virtual; estudiar la calidad educativa teniendo en cuenta que el medio son las nuevas tecnologías, resulta interesante y sobretodo, esta información será valiosa para Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, quien podrá usar los resultados de la investigación para elaborar planes de mejora que les permita elevar su calidad de servicio educativo.

Del aspecto teórico, está investigación con respecto a las TIC, está basada en los conceptos que maneja Gonzalez (1998), asimismo en relación a la Calidad de Servicio Educativo, nos basamos en los estudios e investigaciones de Muñoz (2003).

Esta investigación se aporta con dos instrumentos validados, el Cuestionario FJE/EAMS-2 (2021) y JAES/MUSU-2 (2021); los cuales miden el uso de las TIC y la Calidad de Servicio Educativo en los estudiantes de Educación Superior. Así mismo, los resultados servirán a la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública Indoamérica, para efectuar los reajustes necesarios, y a su vez, los instrumentos, podrán ser usados como instrumentos de diagnóstico, control y evaluación de dichas variables.

El resultado de esta investigación es conveniente, por la necesidad actual que existe en recoger información sobre las TIC con relación la Calidad de Servicio Educativo.

La investigación desarrollada por Médicis, (2018); en su investigación titulada “Implementación de las TIC en los procesos de lectura y escritura de los estudiantes de cuarto grado del Instituto Champagnat de Pasto”. La cual asumió como objetivo, desarrollar de forma teórica y práctica los saberes literarios y lingüísticos, donde se utilizó una muestra conformada por 35 estudiantes, los cuales comprenden las edades de 8 y 10 años. El diario de campo, se usó como instrumento. El tipo de investigación fue la acción participativa,



determinando que las TIC son herramientas necesarias en el trabajo pedagógico, asumiendo que existe una relación directa en el aprendizaje de la lectoescritura.

El uso correcto de las TIC, ayudan a mejorar el aprendizaje y enseñanza.

Las TIC, ayudan en la lectoescritura, considerando que las tecnologías despiertan temas de interés desarrollando el proceso de aprendizaje, el uso de la ortografía, lenguaje oral y escrito que ayudan a mejorar la comunicación.

La lectoescritura en las TIC, motiva al interés e involucran al trabajo, con contenido de interés, así como creación propia.

Sierra, et al, (2016) en su publicación titulada “Análisis del uso de las TIC por parte de los docentes de las I.E. de la ciudad de Riohacha – Venezuela”, nos dice que: el 95% de los profesores, tienen un grado de conocimiento adecuado frente a las TIC. Por lo tanto, se debería profundizar el conocimiento de las TIC, para mejorar la calidad educativa y se más competente.

Las computadoras en las aulas, ayudan a fortalecer actitudes y compartir información y resolver conflictos a los docentes. El 99% de los instructores valoran las TIC en el proceso de enseñanza-aprendizaje., estimulando al alumno a aprender y razonar.

Por otro lado, encontramos a Nieto et al. (2015), con su investigación “Las TIC en la calidad de servicio ofrecido por los profesores para el desarrollo de competencias de los alumnos universitarios – Colombia”, concluyendo que las TIC tienen gran influencia en la calidad de Servicio ofrecida por los docentes universitarios como herramienta para el desarrollo de las competencias. La calidad educativa, es un valor muy

importante para el impacto social que tienen estos centros de estudios superior. La calidad es un indicador de valor.

Castro C. (2015) en su investigación Aplicación de las TIC en el proceso de enseñanza - aprendizaje de estudiantes con necesidades educativas especiales. Caso “Unidad educativa internacional SEK Guayaquil” comenta que:

Las TIC ayudan significativamente en la necesidad educativa especial de la unidad educativa internacional SEK Guayaquil, pues ayudan al currículo académico y ayudando a los alumnos a ser ciudadanos realizados y de bien.

En el proceso de enseñanza- aprendizaje, las TIC son favorables para los docentes.

El proceso educativo se evidencia en el aspecto cualitativo y cuantitativo. Las TIC, permiten la educación inclusiva y de calidad.

Santa & Hernández (2016) en su investigación para obtener el título de doctorado “Aplicaciones de las TIC para la mejora continua en un centro de educación de personas adultos”. Estudio de caso del centro de educación de personas adultas San Idelfonso – La granja, los cuales concluyeron que: las TIC en los procesos de enseñanza – aprendizaje y en la gestión y organización del centro, lo que posibilitará la mejora continua de la calidad de estos procesos y de la organización del Centro. Así mismo se comprobó el aumento significativo de la competencia digital del alumnado en los tres cursos en los que se aplica el plan de integración de las TIC según los resultados de las encuestas realizadas al inicio y al finalizar cada curso académico.

Por otro lado, se resalta el aumento significativo de la competencia digital del alumnado en los tres cursos en los que se aplica el plan de integración de las TIC según los resultados de las encuestas realizadas al inicio y al finalizar cada curso académico.

Encontramos a Roque, (2017), en investigación titulada “Las TIC y su relación con el aprendizaje del área de comunicación de los estudiantes del 5to año de la I.E. “Augusto Salazar Bondy”, periodo 2014 Ninacaca – Pasco. “La finalidad de la investigación fue determinar la relación entre las variables: uso de la TIC y el aprendizaje del área de comunicación. Empleándose una muestra de 106 estudiantes, para lo cual utilizó un cuestionario de diseño transversal de tipo no experimental correlacional; encontrando como resultados rho de sperman de  $\rho=0,854$ , señalando que los usos de las TIC se vinculan con el aprendizaje del área de comunicación en los estudiantes. Por su parte, los resultados que se encontraron mediante la prueba de rho de sperman de  $\rho=0,755$ , lo que indica que el uso de las TIC se relaciona con la expresión y comprensión del área de comunicación en los estudiantes. Por otra parte, de acuerdo a las conclusiones encontradas mediante la prueba de rho de sperman de  $\rho=0,759$ , indican que las TIC se relacionan con la comprensión de textos del área de comunicación en los estudiantes.

Ari, (2016) en su tesis “La gestión pedagógica y su relación con la calidad del servicio educativo en el Colegio Nacional “Ramón Castilla”, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016 TESIS. Cuyo objetivo fue Investigar el vínculo existente entre la gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo” . La muestra estuvo conformada por 04 directivos, 25 docentes, 04 administrativos, 120 alumnos del 4to y 5to año del nivel secundaria, así como 80 padres de familia, dando la suma de 233 el muestreo fue no probabilístico. Luego del análisis se contestó la hipótesis general de que sí existe relación entre la gestión pedagógica con la calidad del servicio de  $r=0,867$ , la significancia es ( $p<0.05$ ,  $p<0.01$ ), se afirma que existe correlación significativa entre ambas variables.

Segundo: Los resultados del análisis estadístico muestran que existe una relación significativa de  $r=0,816$ , la significancia significativa ( $p<0.05$ ,  $p<0.01$ ), se afirma que existe relación entre la planificación y

organización produciendo correlación con la calidad del servicio educativo

Tercero: Los resultados del análisis estadístico muestran que existe correlación significativa de  $r=0,889$ , la significancia es significativa ( $p<0.05$ ,  $p<0.01$ ), se afirma que existe correlación entre la dimensión la ejecución con la calidad del servicio educativo

Cuarto: Se halló una correlación significativa de  $r=0,875$ , la significancia es ( $p<0.05$ ,  $p<0.01$ ), se afirma que existe correlación significativamente entre la dimensión evaluación y monitoreo con la calidad del servicio educativo.

También encontramos a Medina, J. (2016) quien realizó un estudio que lleva por nombre “La motivación docente y utilización de las TIC en instituciones educativas secundarias de mujeres, cercado Arequipa”. Dicho estudio, tenía por objetivo determinar si existe relación entre la motivación docente y la utilización de las TIC en instituciones educativas de secundaria; siendo una investigación de tipo: Descriptivo correlacional y de diseño no experimental, el método de investigación empleado fue el hipotético deductivo, cuya técnica de recolección de datos fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Siendo la conclusión, la siguiente: existe una relación significativa entre la motivación docente y la utilización de las TIC.

En estudios locales tenemos a Alayo y Zavaleta (2017) en su investigación “Uso de las TIC en el desarrollo del pensamiento matemática en estudiantes de la I.E República de Panamá” concluye que: El nivel del pensamiento matemático de los alumnos ha aumentado con el uso de las TIC, pasando a mejorar sus calificaciones. Estas mejoran el razonamiento matemático Así mismo el uso de las TIC ayuda al docente en el desarrollo de las competencias y aptitudes de los alumnos.

Espiritu & Ramirez (2016) para obtener el grado de master, nos dicen en su estudio “Calidad educativa con visión a la acreditación según el SINEACE en una institución educativa de educación básica regular 2015” Se encontró una mediana relación de la calidad educativa con la

acreditación conforme al SINEACE, de una Institución de Educación Básica Regular en el 2016, en la realización hay pautas y particularidades estandarizadas. Desde el punto de vista de los docentes, existe un nivel mediano de la calidad educativa con visión a la acreditación respecto al SINEACE de una Institución de Educación Básica Regular en el 2016, puesto que existe un cumplimiento en la equidad, integridad, idoneidad, coherencia y responsabilidad.

Por su parte, la I.E. es formativa e integradora y para los directivos, existe un mediano nivel de la calidad educativa con visión a la acreditación respecto al SINEACE de una Institución de Educación Básica Regular en 2016.

Así mismo la I.E. es formativa e integradora. Según la opinión de los padres de familia, encontramos un bajo nivel de calidad educativa, la cual tiene visión a la acreditación respecto al SINEACE en una Institución de Educación Básica Regular.

Chávez M. y Olivos M. (2019) para obtener el grado de master nos dicen en su investigación “Gestión educativa y desempeño docente, en la institución educativa “Modelo” Trujillo, 2018. Nos dice que la hipótesis se relaciona con la gestión decuativa del desempeño del Enseñador de colegio “Modelo”, siendo que la correlación de Spearman es  $Rho = 0.877$ , con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) representando una alta asociación de las variables y siendo altamente significativo. Segunda: Igualmente se demuestra que la gestión institucional se relaciona significativamente con el desempeño docente del nivel secundario en la Institución Educativa “Modelo” –Trujillo 2018, siendo que la correlación de Spearman es  $Rho = 0.878$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ). Tercera: Se demuestra que la gestión administrativa se relaciona significativamente con el desempeño docente del nivel secundario de la I.E. “Modelo”-Trujillo 2018, siendo que la correlación de Spearman es  $Rho = 0.875$  (existiendo una alta relación

directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) Cuarta: Así mismo se demuestra que la gestión pedagógica se relaciona significativamente con el desempeño docente de nivel secundario de la I.E. “Modelo”, Trujillo – 2018, siendo que el coeficiente de correlación de Spearman.

Según González (1998, p.18) las TIC, dan el soporte para la facilidad a la aproximación del contenido, logrando recrear nuevas formas de acceso y nuevos tipos de colaboración y recreación cultural”.

Desde la misma perspectiva encontramos a Adell (197, p.56), quien nos dice que las TIC son un conjunto de procedimientos que implican el manejo de hardware y software. Siendo las TIC, emisores de comunicación para el proceso y digitalización de la información.

Por su parte, Cabero (1998) menciona que, “Las TIC se definen en 3 medios básicos: informática, microelectrónica y las telecomunicaciones; dando soporte de forma interactiva, permitiendo mejorar el nivel de comunicación”.

Asimismo Gross (1999, p. 159) señala que, “Las TIC se relaciona con la información. Manejando diferentes tipos de formato como: texto, imágenes, sonoro, buscando que sea confiable y fiable”.

#### Las TIC y la Educación Superior

Muchos autores han señalado que nuestra sociedad actual está cambiando a nivel estructural, lo que cambia los fundamentos de la modernidad, especialmente los fundamentos del conocimiento y aprendizaje organizacional, pero por supuesto también cambios como el mundo laboral, las relaciones interpersonales, etc. (Castells, 1997). Al mismo tiempo, la gente aceptó la idea de que todos estos procesos estaban relacionados de alguna manera con los aspectos tecnológicos que caracterizaban esta época.

En comunicación, el aprendizaje es fuente de desarrollo y progreso social. Por lo tanto, el sistema educativo debe promover la formación continua en el servicio para desarrollar docentes en todos los niveles de educación para satisfacer las necesidades y desafíos de los estudiantes. Promover el aprendizaje y la investigación de las tecnologías de la información y las comunicaciones a través del acceso continuo a Internet. Ayudan a mejorar la experiencia de libertad y creatividad. Además, las TIC facilitan nuevos espacios de educación y aprendizaje formal y no formal, por lo que los centros educativos deben tomar medidas para proporcionar materiales y herramientas de aprendizaje para el uso de las TIC.

El uso de la tecnología en educación en el proceso de aprendizaje incluye la relación entre el uso de nuevos medios y la innovación pedagógica. “Es útil distinguir las sucesivas etapas que atraviesan los docentes al integrar las TIC para poder diagnosticar la situación en la que nos encontramos o desarrollar estrategias instruccionales” (García-Valcárcel, 2008, p. 1). 63).

Las investigaciones muestran que las experiencias innovadoras proporcionadas por tecnologías que difieren de los medios tradicionales están alterando los hábitos y la cultura tradicional de los sistemas educativos. Los materiales digitales ayudan a superar resistencias y dificultades y hacen que las computadoras sean más útiles (Gros, 2000).

Las TIC requieren un aprendizaje continuo en los sistemas educativos y cotidianos que ayuden a mejorar las habilidades cognitivas, procedimentales y actitudinales.

En el campo de la comunicación, el aprendizaje es el origen del desarrollo, y el progreso de la sociedad. Puesto que, el sistema educativo debe beneficiar la formación continua para el mejoramiento de los profesores, en cada nivel educativo, con el propósito de responder a las exigencias, y los retos de la población estudiantil. Con el constante acceso al internet, con la finalidad de fomentar el aprendizaje y el estudio de las TIC. Ayudan a mejorar las experiencias liberadoras y creativas. Además, las TIC fomentan nuevos espacios educativos y de aprendizaje formal y no formal, motivo por el cual se hace necesario que los centros educativos realicen gestiones para abastecerse de materiales y herramientas de formación en el uso de las TIC.

El uso de la tecnología, en el proceso de aprendizaje la educación incluye la relación entre el uso de nuevos medios y la innovación educativa. “La diferenciación de las sucesivas etapas por las que atraviesa el docente ante la integración de las TIC, puede ser de utilidad, ya sea para realizar diagnósticos de la situación en las que nos encontramos, así como para diseñar estrategias formativas” (García-Valcárcel, 2008, p. 63).

Las investigaciones, señalan que las experiencias de innovación, amparadas en la tecnología diferente a los medios convencionales, se rompen



con los hábitos y la cultura tradicional del sistema educativo. Los materiales digitales ayudan a superar resistencias y dificultades, permitiendo mayor utilidad a las computadoras (Gros, 2000).

Las TIC son la necesidad de un aprendizaje continuo al sistema educativo y cotidiano, ayudando a las competencias cognitivas, procedimentales y actitudinales.

El proceso de aprendizaje que representan las TIC ha sido identificado por los autores (Cox et al., 2003), confirmando su implementación como una herramienta interactiva para aumentar el interés y la motivación de los estudiantes en el aprendizaje. Los investigadores han promovido diversas clasificaciones de las TIC en el entorno educativo y han intentado integrarlas en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Por ejemplo, Galvis (2004) creó un proceso para compartir información a través de páginas web, espacios de aprendizaje e información, promover el aprendizaje activo a través de la interacción con herramientas tecnológicas y ayudar a comunicar las experiencias de los usuarios.

En la educación superior, a partir de innovaciones en el proceso de aprendizaje, las TIC se incorporan al proceso educativo para comprender y transformar los conocimientos de los participantes educativos (Díaz, 2008).

Las TIC se incorporan al proceso educativo superior, a partir de innovaciones en el proceso de aprendizaje, para comprender y transformar los conocimientos de los participantes educativos (Díaz, 2008).

Para comprender y transformar los conocimientos de los participantes educativos, las TIC se incorporan al proceso educativo en la educación superior a partir de innovaciones en el proceso de aprendizaje (Díaz, 2008).

A partir de los avances en el proceso de aprendizaje, las TIC se incorporan a la educación superior para comprender y transformar los conocimientos de los participantes (Díaz, 2008).

Las TIC se incorporan al proceso educativo en la educación superior a partir de innovaciones en el proceso de aprendizaje para comprender y transformar los conocimientos de los participantes educativos (Díaz, 2008).

Izquierdo et al. (2010) afirman que “el uso de las TIC en la educación superior refleja la transformación de la práctica pedagógica de los docentes y su desarrollo profesional, ya que los capacita y prepara para adaptarse a las exigencias y cambios de los tiempos. Para lograr este objetivo, la integración de las TIC en el entorno educativo es necesaria. Por lo tanto, para crear esta estructura consideramos necesario tener en cuenta los siguientes aspectos” (Benito, 2005), citado en García, González y Guerra (2010, p. 142).

- Proyección de las estrategias en las TIC en la malla curricular universitaria.
- Caracterización universitaria y los objetivos que deben ser realistas.
- Valoración de las TIC en la formación universitario como una oportunidad.
- Apreciación de las TIC como cultura institucional.

La educación es de alta calidad cuando está diseñada para satisfacer las expectativas de todos los sectores que componen la sociedad a la que está destinada. Si de esta manera se puede alcanzar el objetivo planteado en cada caso individual, si surge en procesos culturalmente significativos, se podrán utilizar de manera óptima los recursos para enseñarlo y brindar acceso a él y a sus beneficios. Beneficios sociales y económicos, distribuidos equitativamente entre los distintos sectores. que componen la sociedad, para lo cual están destinados. "

La calidad de la educación es un concepto multidimensional que puede operacionalizarse en función de un conjunto muy diverso de variables, entre las que cabe mencionar: la satisfacción del cliente (en este caso los estudiantes), las necesidades educativas, la gestión educativa y la mejora continua.

Se vincula a las necesidades, expectativas y la satisfacción, como el provecho que beneficiará del aprendizaje del mismo

Es el elemento más importante de la gestión de la calidad y es la base para el éxito de una organización educativa. Crear áreas de atención al cliente y gestión de

la demanda relacionadas con encuestas de consultas y quejas para identificar primero oportunidades de mejora. Establezca un método para medir la satisfacción del usuario y realice periódicamente investigaciones y evaluaciones de la satisfacción del usuario sin esperar una solicitud. Establecer el concepto de lealtad y gestión de la lealtad y obtener una comprensión más profunda de los factores que influyen en la lealtad y la deslealtad a través del proceso de trabajo para mejorar la lealtad del consumidor.

Este es un desarrollo que sigue el concepto de deleitar a los consumidores, que es el objetivo de todas las organizaciones, no como un objetivo, sino con un compromiso con la lealtad del consumidor, que está directamente relacionado con la lealtad del consumidor. un resultado determinado. Para gestionar la lealtad del consumidor, las empresas de gestión de calidad desarrollarán un sistema de coordinación de la demanda, luego diseñarán e implementarán una serie de encuestas de satisfacción del usuario y, en última instancia, identificarán los factores que influyen en la lealtad y la deslealtad. Se trata de implementar medidas contra ellos y una adecuada coordinación de la fidelización de los consumidores (Botero, 2017).

Se cree que refleja el entorno de liderazgo educativo y está relacionado con las acciones que realizan los profesores en el proceso de aprendizaje. Esto lo proporciona el plan de estudios y se refleja nuevamente en la planificación educativa. El liderazgo educativo también necesita comprender las relaciones de los estudiantes con sus padres para garantizar el aprendizaje porque todo comienza en casa (Cabrera y Reyes, 2017).

En América Latina la gestión educativa es por definición una disciplina de último desarrollo, por lo que sus dimensiones estructurales la hacen innovadora y con diversas oportunidades de desarrollo con el objetivo de incrementar el efecto positivo del sector educativo.

El liderazgo instruccional es la tarea de coordinar actividades y recursos para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje compartido por los docentes y orientar su práctica hacia metas educativas. La práctica de la enseñanza se convierte entonces en la gestión del aprendizaje (Batista, 2001). Por otro lado, Sanders Venno (2002) define la gestión educativa como un campo teórico y conductual basado en la especificidad de la educación, las prácticas políticas y culturales dedicadas a la formación de

valores morales que orientan la adecuada implementación de la educación. Ciudadanía y sociedad democrática.

El liderazgo instruccional es vital para el desarrollo académico de los estudiantes y cobra significado a través de los docentes “de manera que sus actividades estén dirigidas a asegurar que aprendan y desarrollen las habilidades necesarias para alcanzar sus logros sociales, profesionales y personales” (Galegos, 2004). Las dimensiones de enseñanza y didáctica, o enseñanza y erudición, son específicas de las tareas de las instituciones educativas que las distinguen de otras instituciones, y esto se refleja en las conexiones que los participantes hacen con el modelo de conocimiento y didáctica: los supuestos, enseñando, supuestos docentes y asimilación en la práctica docente, valor e importancia asignada al conocimiento, procedimientos de evaluación y criterios de resultados.

#### Audiovisuales

Producción de contenidos para medios de comunicación especialmente el cine y la televisión; independientemente del soporte que se use y de género. (Martinez, 1997).

#### Base de datos

Es un arreglo matricial de microdatos en medios computacionales (INEGI, 2012).

#### Competencia

Según Kobinger (1996), refiere que es un conjunto de comportamientos socio-afectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un papel, un rol o una tarea.

### Didáctica

Arruada Penteado (1982), la didáctica es un conjunto de métodos, técnicas o procedimientos que procuran guiar, orientar, dirigir e instrumentar, con eficacia y economía de medios, el proceso de aprendizaje donde esté presente como categoría básica

### Educación

Proceso de aprendizaje y enseñanza que se desarrolla a lo largo de toda la vida y que contribuye a la formación integral de las personas, al pleno desarrollo de sus potencialidades, a la creación de cultura y al desarrollo de la familia y de la comunidad nacional, latinoamericana y mundial (MINEDU, 2016).

### Estrategia

Según Carneiro Caneda (2010), es orientar con respecto al actuar para el futuro, el establecer un fin en un plazo determinado como aceptable hacia el cual orientar la dirección empresarial.

### Instrumento

Según, Arias (2006), los instrumentos son cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar la información. Entre los cuales se pueden mencionar: los cuestionarios, entrevistas y otros”.

### Proceso de Aprendizaje

Matos (1998), infiere que el estudiante construye y enriquece su conocimiento a través de las observaciones y el razonamiento.

### Proceso Informático

Según Perez y Gardey (2013), es la ejecución de diversas instrucciones por parte del microprocesador, de acuerdo a lo que indica un programa.

### Sistema Operativo

Según Perez y Gardey (2013), se encarga de administrar las instrucciones que otros programas informáticos destinan al microprocesador, analiza el estado de ejecución y organiza la memoria dedicada a las tareas.

#### Telecomunicaciones

Según Zapata, (2015), las telecomunicaciones comprenden hardware y software, que sirven para brindar información, a través de textos, documentos y audiovisuales

#### Tecnologías Educativas

Moreira (2009) afirma que se las Tecnologías Educativas, se utiliza para dinamizar el aprendizaje a través de material audiovisual, para mejorar las competencias educativas.

## II. METODOLOGÍA

### 2.1 Identificación de variables

#### Variable 1: TIC

Dimensión 1: Competencia Instrumental

Dimensión 2: Competencia Profesional

Dimensión 3: Competencias Didácticas

#### Variable 2: <sup>5</sup>Calidad del Servicio Educativo

Dimensión 1: Satisfacción del Cliente

Dimensión 2: Necesidades Educativas

Dimensión 3: Gestión Docente

Dimensión 4: Mejora Continua

H1 Las TIC se relaciona directamente con la Calidad de Servicio Educativo en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021.

H0 Las TIC <sup>4</sup> no se relaciona directamente con la Calidad de Servicio Educativo en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021.

#### 2.2.2. Hipótesis específicas

- H1 Las TIC se relaciona directamente con la satisfacción <sup>4</sup> en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021.
- H2 Las TIC se relaciona directamente con las necesidades educativas de <sup>4</sup> en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021.

- H3 Las TIC se relaciona directamente con la gestión docente de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021.
- H4 Las TIC se relaciona directamente con la mejora continua en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021.

### 2.3 Operacionalización de variables

**Variable 1: TIC:** Conjunto de tecnologías que permiten la transmisión, procesamiento y almacenamiento de la información de forma digital.

**Variable 2: Calidad de Servicio Educativo:** Es aquella que satisface las necesidades del grupo social al que está dirigida, logrando de forma óptima sus objetivos propuestos, mediante recursos y procesos que aseguran la calidad de la educación.

#### Operacionalización

A continuación, matriz de operacionalización con indicadores e ítems



**Cuadro N° 01**

*Variable operacionalizada: Tecnologías de la Información y la Comunicación*

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Escala de Medición</b>
<b>Tecnologías de la Información y la Comunicación</b>	Según Gonzalez (1998) se denomina “Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) al conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso de la información, que generan nuevos modelos de expresión, nuevas formas de acceso y nuevos modelos de participación y recreación cultural	Conjunto de tecnologías que permiten la transmisión, procesamiento y almacenamiento de la información de forma digital.	Competencias Instrumentales	Uso de Dispositivos electrónicos	¿Utilizas los dispositivos portátiles (tablets- smartphones) para conectarte a tus clases remotas? ¿Utilizas dispositivos de escritorio (pc) para conectarte a tus clases remotas?	Cuestionario	Escala de Likert
			Maneja Conocimientos operativos sobre los dispositivos	¿Consideras comprensible el manejo de dispositivos electrónicos en educación remota? Los aplicativos de educación te resultan interactivos a la hora de ejecutarlos.			
			Competencias profesionales	Domina plataformas de enseñanza aprendizaje	¿Utilizas habitualmente las Tecnologías de la Información y Comunicación? ¿Consideras que unas de las características de los dispositivos electrónicos son la flexibilidad y		



**Cuadro N° 02**

*Variable operacionalizada: Calidad de Servicio Educativo*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento	Escala de Medición
<b>Calidad del Servicio Educativo</b>	Muñoz (2003) explica "que la educación es de calidad cuando está dirigida a satisfacer las aspiraciones del conjunto de los sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida; si, al hacerlo, se alcanzan efectivamente las metas que en cada caso se persiguen; si es generada mediante procesos culturalmente pertinentes,	Es aquella que satisface las necesidades del grupo social al que está dirigida, logrando de forma óptima sus objetivos propuestos, mediante recursos y procesos que aseguran la calidad de la educación.	Satisfacción del Cliente	Niveles de Satisfacción	¿Consideras buena la calidad del servicio educativo brindada por la Institución? ¿Te encuentras satisfecho el desarrollo de las sesiones de clases como parte del servicio educativo?		
				Tipo de Satisfacción	¿Te sientes cómodo en las clases virtuales? ¿Se evalúa el nivel de satisfacción que ofrece la institución educativa a la sociedad inmediata (estudiantes)?		
				Identificación	¿Te identificas con la institución? ¿Recomendarías a un referente a estudiar en la institución?		
				Incidencias	¿La institución cuenta con un Libro de Reclamaciones? ¿La institución cuenta con un plan de contingencia en caso de alguna incidencia?		

	<p>aprovechando óptimamente los recursos necesarios para impartirla y asegurando que las oportunidades de recibirla y los beneficios sociales y económicos derivados de la misma, se distribuyan en forma equitativa entre los diversos sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida."</p>		<p>Necesidades Educativas</p>	<p>Individuales</p> <p>¿El objetivo de las sesiones de clase cubren tus necesidades de aprendizaje individuales?</p> <p>¿Se evalúan las necesidades individuales de los alumnos previas al inicio de una sesión de clase?</p> <p>¿Te resulta entendible la información brindada en la sesión de clase?</p> <p>Cognitivas</p> <p>¿Se socializan los resultados y/o estrategias para estudiantes con necesidades cognitivas?</p> <p>¿Las sesiones de clase te ayudan a moldear tu personalidad generando acciones positivas frente a la sociedad?</p> <p>Actitudinales</p> <p>¿Recibes formación que te permite desarrollar autonomía y una actitud crítica?</p> <p>¿Las sesiones de clase del docente se cumplen de acuerdo al sílabo de tu carrera?</p> <p>Procedimentales</p> <p>¿Al momento de desarrollar alguna actividad programada se aplican los procedimientos de ejecución?</p> <p>¿Consideras que los docentes cumplen con el perfil adecuado para la enseñanza actual?</p> <p>¿Consideras que las habilidades de tus docentes son idóneas para la</p>	





## 2.4 Tipo y nivel de investigación

Este estudio se trabajó bajo el marco de una investigación cuantitativa porque está orientado a obtener un conocimiento mediante la valoración de fenómenos a través de cantidades numéricas (Hernandez y Mendoza, 2018). En este caso, los fenómenos son las TIC y Calidad de Servicio Educativo.

### 2.4.1 Método de investigación

En esta investigación se ha seguido el proceso del método científico con el rigor intelectual aplicado al control de calidad de la información. Así como menciona Hernandez (2010), “la rigurosidad en los procedimientos, es la observación de manera lógica para la obtención de información, contrastación, conclusiones y exposición de conocimientos”.

Se identificó el problema, así como la hipótesis, recurriendo a bases teóricas, a continuación, se ejecutó la matriz con los instrumentos válidos y confiables. Finalmente, se aplicó los instrumentos a 214 estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública Indoamérica de forma virtual.

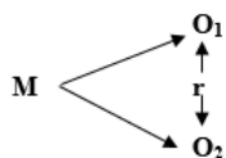
En cuanto la organización e interpretación de la información se han seguido procesos estadísticos, para lo cual se usaron programas como el Excel y SPSS, así mismo la hipótesis fue contrastada haciendo uso del Coeficiente “R” de Pearson para hallar relaciones significativas entre variables y dimensiones, mostrando niveles y rangos, frecuencias, porcentajes y coeficientes de correlación.

Para lograr la aplicación de los instrumentos se les informó a los participantes que sus datos serán utilizados únicamente para fines académicos. Así mismo, se solicitaron los permisos respectivos a la Dirección y a los docentes de cada salón donde se aplicaron los cuestionarios.

## 2.5 Diseño de investigación

Siguiendo lo expuesto por Hernández et al (2006), la investigación tiene un alcance descriptivo porque permitió describir cada variable por dimensiones; de diseño correlacional transversal, ya que se correlaciono dos variables y la medición se hizo una sola intervención a la muestra (p.79).

El esquema es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O1= Observación de variable 1: Tecnologías de la Información y Comunicación

O2= Observación de variable 2: Calidad de Servicio Educativo

R = Correlación entre variables

## 2.6 Población y muestra

### Población

La población de estudio estuvo conformado por los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Provincia de Trujillo, Departamento de La Libertad.



**Tabla N° 01**

*Población Total de estudiantes*

<b>Estudiantes</b>	<b>Número</b>
Educación Inicial	450
Educación Primaria	136
Educación Física	144
Educación en Idiomas: Especialidad Inglés	44
Educación Secundaria: Especialidad Comunicación	21
Computación e informática	18
<b>Total</b>	<b>813</b>

**Nota:** Sistema de Información Académica de la EESPPI, 2020

#### **Muestra**

La muestra estuvo conformada por el total 214 estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Provincia de Trujillo, Departamento de La Libertad. Se utilizó el tipo de muestreo probabilístico, haciendo la elección de participantes de forma aleatoria. (Anexo 05).

**Tabla N°02**

*Población de estudiantes para Muestra*

<b>Estudiantes</b>	<b>Número</b>
Educación Inicial	118
Educación Primaria	36
Educación Física	38
Educación en Idiomas: Especialidad Inglés	12
Educación Secundaria: Especialidad Comunicación	6
Computación e informática	5
<b>Total</b>	<b>214</b>

**Nota:** Sistema de Información Académica de la EESPPI, 2020

## **2.7 Técnicas e instrumentos de recojo de datos**

Se utilizó la técnica de la encuesta, mediante el instrumento cuestionario para recoger los datos e información de acuerdo a las variables: “TIC” y “Calidad del servicio Educativa”, en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023.

Los instrumentos tuvieron que pasar por una prueba piloto, la cual se aplicó a alumnos en una cantidad proporcional al 10% del tamaño de la muestra.

Además, paso por 2 filtros importantes antes de su aplicación como la confiabilidad y validez. El instrumento logró su confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Crombach para las dos variables. Así también, se usó la validez de juicio de expertos, en este caso se recurrió a la experiencia de cinco docentes, los cuales poseen grado de Magister o Doctor, quienes recomendaron su aplicación, después de dar sus respectivas indicaciones.

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

Se usó la tabulación y gráficos en las tablas de Histogramas para cada variable y sus dimensiones, Se mostró los puntajes de ambas variables por niveles y porcentajes máximos y mínimos y cálculo de rangos, los que fueron interpretados según las dimensiones.

Para contrastar la hipótesis de la investigación se usó el coeficiente de correlación Rho de Spearman que trabaja con escalas ordinales con la que se calculó la asociación entre variables.

Para determinar el punto crítico se tomó en cuenta el P valor = (0) considerando un nivel de significancia de 0,5 recomendado para las ciencias de la educación.

## **2.9 Ética investigativa**

El trabajo corresponde a la entera autoría de los investigadores cumpliendo las normas éticas del código de conducta ética de investigación. La toma de datos de la muestra fue con el consentimiento de los sujetos, información recabada solo para fines de la investigación. Los autores citados están en referencias bibliográficas según la norma APA.

### III. RESULTADOS

Resultados de la variable N° 1

**Tabla N° 03**

Nivel de la variable TIC de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público  
Indoamérica, Trujillo 2023

Nivel	f	%
Básico [ 12-30]	18	8.41
Suficiente [31-45]	97	45.33
Óptimo [46-60]	99	46.26
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>100</b>

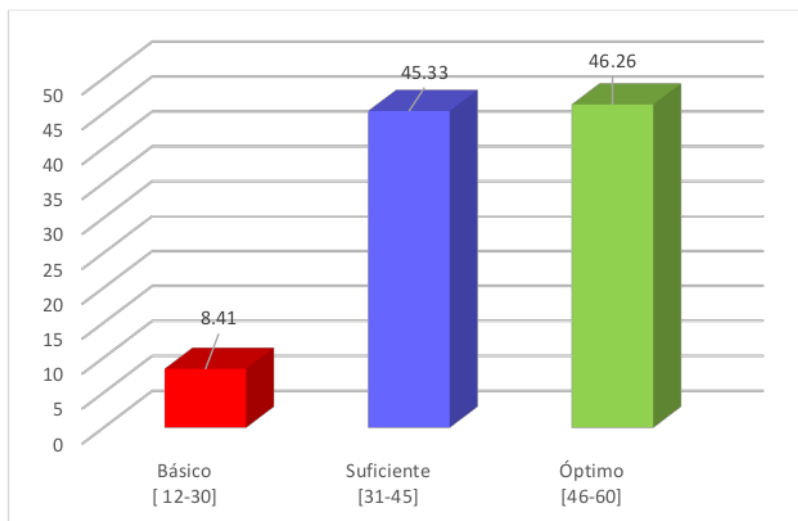
**Nota:** Cuestionario FJE/EAMS-2

En la tabla N° 03, con respecto a los niveles alcanzados de la variable TIC en estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, se observó:

El 46.26 % (99) de los estudiantes se ubican en el nivel óptimo, seguido del 45.33 % (97) el nivel suficiente y en nivel básico en 8.41 % (18).

**Figura N° 01**

*Resultados descriptivos de la variable: TIC*



**Fuente:** *Tabla N° 03 Nivel de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica*

### **Análisis e interpretación**

En la figura 01, con respecto a los niveles alcanzados de TIC, <sup>4</sup> en estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, se observó:

El 46.26 % (99) de los estudiantes se ubican en el nivel óptimo, seguido del 45.33 % (97) en nivel suficiente y en nivel básico en 8.41% (18). Lo cual evidencia una orientación significativa hacia el nivel óptimo.

**Tabla N° 04**

**1**  
*Dimensión Competencias Instrumentales de la Escuela de Educación Superior  
Pedagógico Público Indoamérica, 2023*

<b>Nivel</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Básico [ 04-10]	0	0.00
Suficiente [11-15]	113	52.80
Óptimo [16-20]	101	47.20
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>100</b>

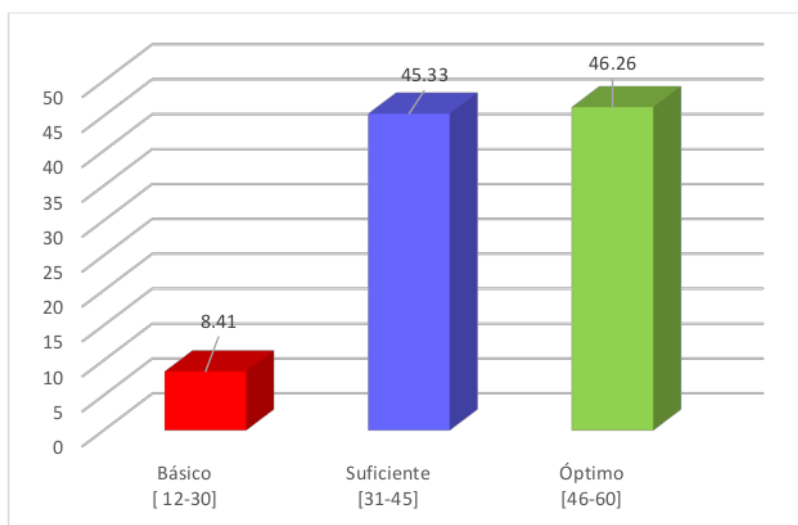
**Nota:** Cuestionario FJE/EAMS-2

En la tabla 04, en cuanto a los niveles alcanzados en la dimensión Competencias Instrumentales, en **4** estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, **se** observó:

El 47.20 % (101) de los estudiantes se ubican en el nivel óptimo, y el 52.80 % (113) en el nivel suficiente.

**Figura N° 02**

*Resultados descriptivos de la dimensión: Competencias Instrumentales*



**Fuente:** Tabla N° 04 Nivel de Dimensión: Competencias Instrumentales de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica

#### **Análisis e interpretación**

En la figura 2, en cuanto a los niveles alcanzados de la dimensión Competencias Instrumentales, en estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, se observó:

El 47.20 % (101) de los estudiantes se ubican en el nivel óptimo, seguido del 52.80% (113) en nivel suficiente. Lo cual evidencia una orientación significativa hacia el nivel óptimo.

**Tabla N° 05**

*Dimensión Competencia Profesional <sup>1</sup> de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, 2023*

<b>Nivel</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Básico [ 04-10]	4	1.87
Suficiente [11-15]	105	49.07
Óptimo [16-20]	105	49.07
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>100</b>

**Nota:** Cuestionario FJE/EAMS-2

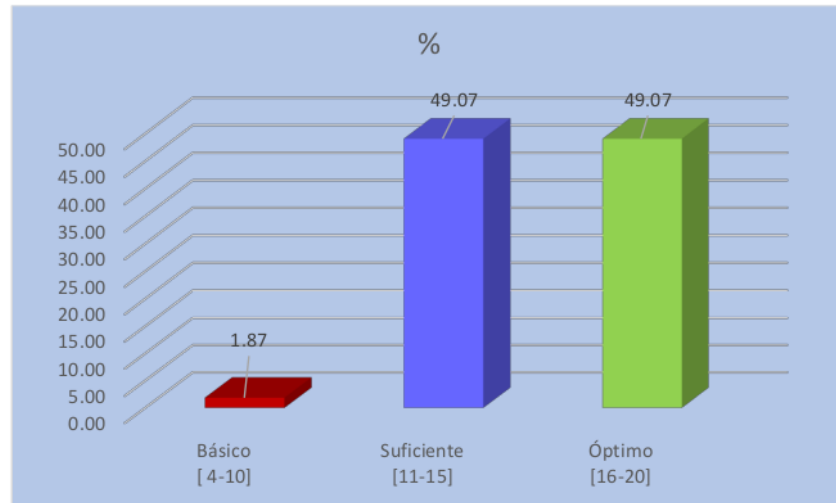
En la tabla N° 05, en cuanto a los niveles alcanzados en la dimensión Competencia Profesional, en <sup>4</sup> estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, se observó:

El 49.07 % (105) de los estudiantes se ubican en el nivel óptimo y a su vez el 49.07 % (105) en el nivel suficiente.



**Figura N° 3**

*Resultados descriptivos de la dimensión: Competencia Profesional*



**Fuente:** *Tabla N° 05 Nivel de Dimensión: Competencia Profesional de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica*

#### **Análisis e interpretación**

En la figura N°03, en cuanto a los niveles alcanzados de la dimensión Competencia Profesional, en <sup>4</sup>estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, se observó:

El 49.07 % (105) de los estudiantes se ubican en el nivel óptimo, y a su vez, un 49.07 % (105) en nivel suficiente. Lo cual evidencia que los niveles más altos son equivalentes en esta dimensión.

**Tabla N°06**

*Dimensión Competencias Didácticas <sup>1</sup> de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, 2023*

<b>Nivel</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Básico [ 04-10]	4	1.97
Suficiente [11-15]	101	49.75
Óptimo [16-20]	98	48.28
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>100</b>

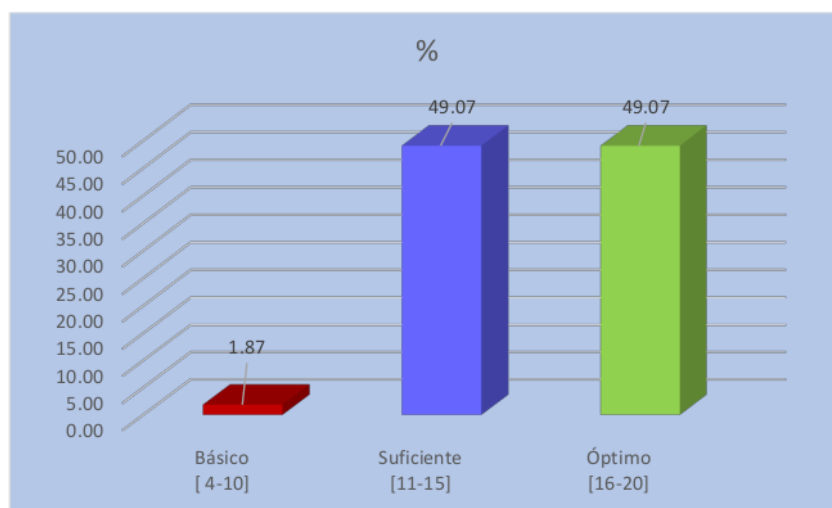
**Nota:** Cuestionario FJE/EAMS-2

En la tabla N°06, en cuanto a los niveles alcanzados en la dimensión Competencias Didácticas, <sup>4</sup> en estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, se observó:

El 48.28 % (98) de los estudiantes se ubican en el nivel óptimo y el 49.75 % (101) en el nivel suficiente.

**Figura N° 04**

*Resultados descriptivos de la dimensión: Competencias Didácticas*



**Fuente:** Tabla N° 06 *Nivel de Dimensión: Competencias Didácticas de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica*

### **Análisis e interpretación**

En la figura 04, con respecto a los niveles alcanzados de la dimensión Competencias Didácticas, en estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, se observó:

El 48.28 % (98) de los estudiantes se ubican en el nivel óptimo, y el 49.75 % (101) en nivel suficiente. Lo cual evidencia que aunque por una diferencia mínima, el nivel suficiente es el más alto.

## Resultados de la variable N° 2

**Tabla N° 07**

*Nivel de la variable Calidad del Servicio Educativo de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023*

<b>Nivel</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Básico [ 32-80]	18	8.41
Suficiente [81-120]	78	36.45
Óptimo [121-180]	118	55.14
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>100</b>

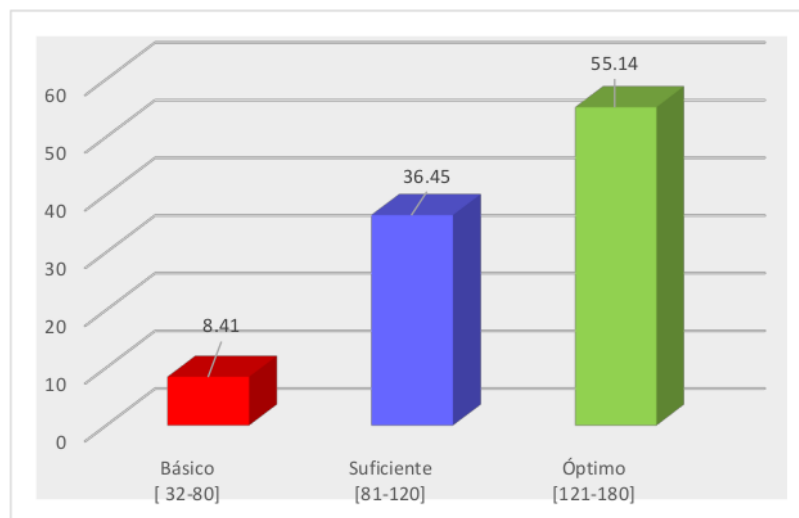
**Nota:** Cuestionario JAES/MUSU-2

En la tabla N°07, en cuanto a los niveles alcanzados de la variable Calidad del Servicio Educativo en estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023, se observó:

El 55.14 % (118) de los estudiantes se ubican en el nivel óptimo, seguido del 36.45 % (78) el nivel suficiente y en nivel básico en 8.41 % (18). Lo cual evidencia una orientación significativa hacia el nivel óptimo.

**Figura N° 05**

*Resultado descriptivos de la Variable Calidad de Servicio Educativo*



**Fuente:** Tabla N° 07 Nivel de Calidad del Servicio Educativo de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023

### **Análisis e interpretación**

En la figura N° 05, en cuanto a los niveles alcanzados de la variable Calidad del Servicio Educativo en estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023, se observó:

El 55.14 % (118) de los estudiantes se ubican en el nivel óptimo, seguido del 36.45 % (78) el nivel suficiente y en nivel básico en 8.41 % (18). Lo cual evidencia una orientación significativa hacia el nivel óptimo.

**Tabla N° 08**

Dimensión Satisfacción del Cliente <sup>1</sup> de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023

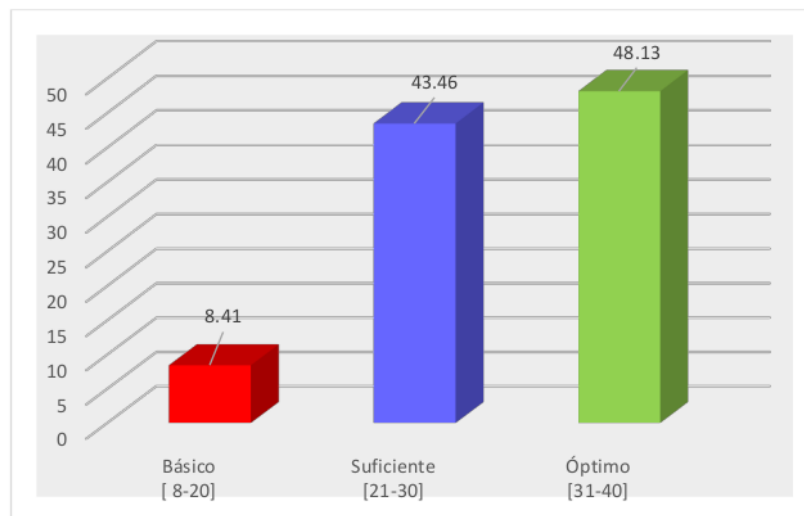
<b>Nivel</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Básico [ 8-20]	18	8.41
Regular [21-30]	93	43.46
Óptimo [ 31-40]	103	48.13
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>100</b>

**Nota:** Cuestionario JAES/MUSU-2

En la tabla N° 08, en cuanto a los niveles alcanzados de la dimensión Satisfacción del Cliente, <sup>1</sup> en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023 se observó:

El 48.13 % (103) de los estudiantes se ubican en el nivel óptimo, sólo el 43,46 % (93), en el regular; mientras que en el nivel básico 8.41 % (18), lo cual evidencia una orientación significativa hacia el óptimo.

**Figura N° 06:** Resultados Descriptivo de la dimensión: Satisfacción del Cliente



**Fuente:** Tabla N° 08: Dimensión Satisfacción del Cliente de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023

### **Análisis e interpretación**

En la figura N° 06, en cuanto a los niveles alcanzados de la dimensión Satisfacción del Cliente, en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023 se observó:

El 48.13 % (103) de los estudiantes se ubican en el nivel óptimo, sólo el 43,46 % (93), en el regular; mientras que en el nivel básico 8.41 % (18), lo cual evidencia una orientación significativa hacia el óptimo.

**Tabla N° 09**

**1**  
*Dimensión Necesidades Educativas de la Escuela de Educación Superior Pedagógico  
Público Indoamérica, Trujillo 2023*

<b>Nivel</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Básico [ 8-20]	18	8.41
Regular [21-30]	90	42.6
Óptimo [ 31-40]	106	49.53
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>100</b>

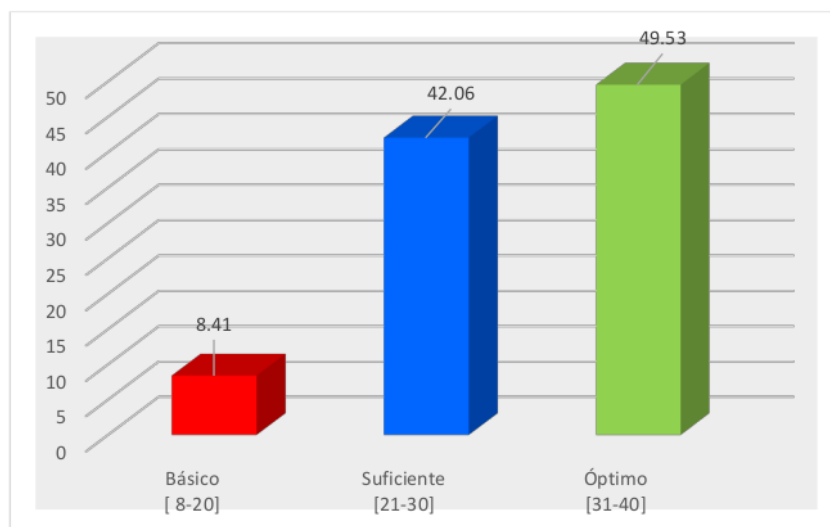
**Nota:** Cuestionario JAES/MUSU-2

En la tabla N° 09, con respecto a los niveles alcanzados de la dimensión Necesidades Educativas, **1** en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023 se observó:

El 49,53 % (106), de los estudiantes se ubican en el nivel óptimo, mientras que 42,6 % (90) en el nivel regular, y en el nivel básico se evidencia con 8,41 % (18), lo cual evidencia una orientación significativa hacia el óptimo.



**Figura N° 07:** Resultados descriptivos de la dimensión: Necesidades Educativas



**Fuente:** Tabla N° 09: Dimensión Necesidades Educativas, en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023 se observó:

### **Análisis e interpretación**

En la figura N° 07, con respecto a los niveles alcanzados de la dimensión Necesidades Educativas, en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023 se observó:

El 49,53 % (106), de los estudiantes se ubican en el nivel óptimo, mientras que 42,6 % (90) en el nivel regular; y en el nivel básico se evidencia con 8,41 % (18), lo cual evidencia una orientación significativa hacia el óptimo.

**Tabla N° 10**

**1**  
*Dimensión Gestión Docente de la Escuela de Educación Superior Pedagógico  
Público Indoamérica, Trujillo 2023*

<b>Nivel</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Básico [ 8-20]	14	6.54
Regular [21-30]	113	52.8
Óptimo [ 31-40]	87	40.65
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>100</b>

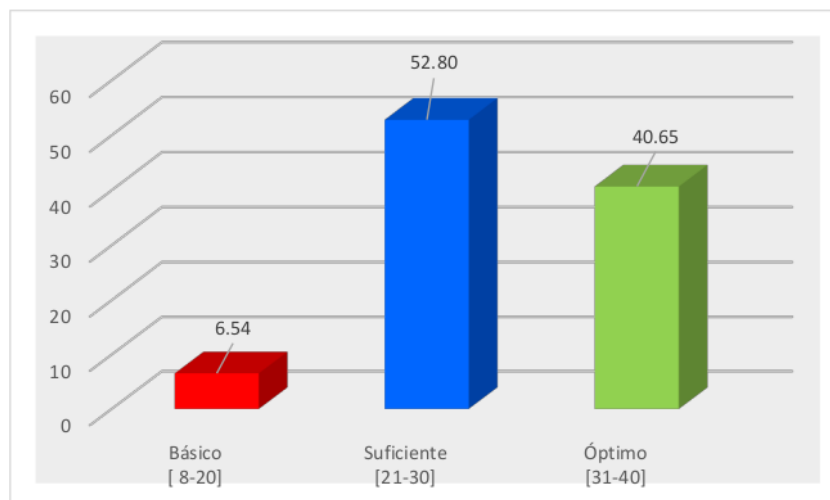
**Nota:** Cuestionario JAES/MUSU-2

**4**  
En la tabla N° 10, en cuanto a los niveles alcanzados de la dimensión Gestión Docente, en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021 se observó:

El 52,8 % (113), de los estudiantes se ubican en el nivel regular, mientras que 40,65 (87) en el nivel óptimo; y en el nivel básico se ubica el 6.54 % (14), lo cual evidencia una orientación significativa hacia el regular.

**Figura N° 08**

*Resultados descriptivos de la dimensión Gestión Docente*



**Fuente:** Tabla N° 10: Dimensión Gestión Docente <sup>1</sup> de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023

### **Análisis e interpretación**

En la figura N° 08, en cuanto a los niveles alcanzados de la Dimensión Gestión Docente, <sup>4</sup> en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021 se observó:

El 52,8 % (113), de los estudiantes se ubican en el nivel regular, mientras que 40,65 (87) en el nivel óptimo; y en el nivel básico se ubica el 6.54 % (14 ), lo cual evidencia una orientación significativa hacia el regular.

**Tabla N° 11**

**1**  
*Dimensión Mejora Continua de la Escuela de Educación Superior Pedagógico  
Público Indoamérica, Trujillo 2023*

<b>Nivel</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Básico [ 8-20]	18	8.41
Regular [21-30]	105	49.07
Óptimo [ 31-40]	91	42.52
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>100</b>

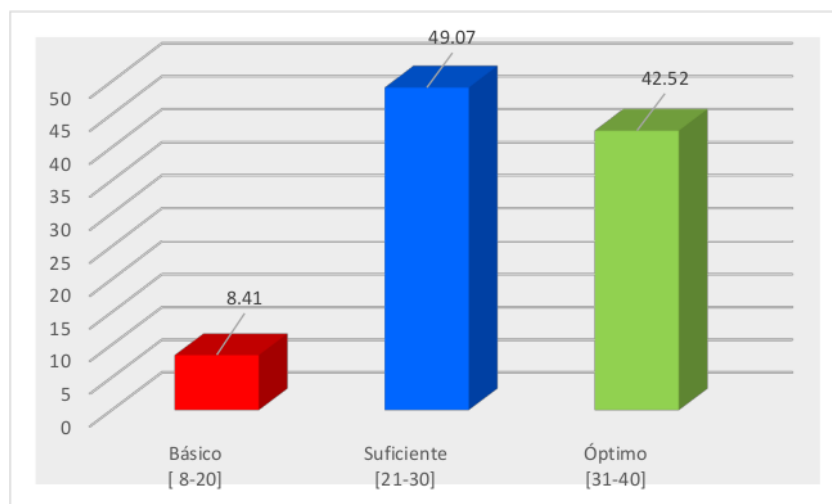
**Nota:** Cuestionario JAES/MUSU-2

En la tabla N° 11, con respecto a los niveles alcanzados de la dimensión Mejora Continua, **1** en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023 se observó:

**EI** 49,07 % (105), de los estudiantes se ubican en el nivel regular, mientras que 42,52 (91) en el nivel óptimo; y en el nivel básico se ubica el 8.41 % (18), lo cual evidencia una orientación significativa hacia el básico.

**Figura N° 09**

*Resultados descriptivos de la dimensión: Mejora Continua*



**Fuente:** Tabla N° 11: Dimensión Mejora continua <sup>1</sup> de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023

### **Análisis e interpretación**

En la figura N° 09, con respecto a los niveles alcanzados de la dimensión Mejora Continua <sup>1</sup> en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023 se observó:

El 49,07 % (105), de los estudiantes se ubican en el nivel regular, mientras que 42,52 (91) en el nivel óptimo; y en el nivel básico se ubica el 8.41 % (18), lo cual evidencia una orientación significativa hacia el básico.

### 3.2 Prueba de hipótesis

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TIC	,298	214	,000	,754	214	,000
Competencias instrumentales	,355	214	,000	,635	214	,000
Competencia profesional	,328	214	,000	,690	214	,000
Competencias didácticas	,338	214	,000	,688	214	,000
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	,346	214	,000	,725	214	,000
Satisfacción del cliente	,308	214	,000	,750	214	,000
Necesidades educativas	,316	214	,000	,746	214	,000
Gestión docente	,309	214	,000	,747	214	,000
Mejora continua	,281	214	,000	,759	214	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### Interpretación

Los resultados de Kolmogorov-Smirnov (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05), expresa una distribución distinta a la normal, correspondiente a competencias digitales y desempeños matemáticos, como sus dimensiones.

#### 3.2.1. Prueba de hipótesis general

En este estudio, se optó por una prueba no paramétrica: Rho de Spearman, porque reúne tres condiciones: 1) la distribución de las puntuaciones de las variables son distintas a la norma (0,000 < 0,05), en la muestra estudiada; b) el estudio abarca variables cualitativas (Tecnologías de la Información y Comunicación y Servicio de Calidad Educativo); y c) las dos variables ordinales no son idénticas, es decir, las Tecnologías de la Información y Comunicación tiene tres dimensiones y el Servicio de Calidad Educativo, cuatro dimensiones.

a) **Planteamiento de hipótesis:**

1 **Hipótesis estadísticas**

$H_0$ = Las TIC no se relacionan directamente con la Calidad de Servicio Educativo en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023.

$$H_0 = r_{spearman} = 0$$

$H_1$ = Las TIC se relacionan directamente con la Calidad de Servicio Educativo en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023.

$$H_1 = r_{spearman} \neq 0$$

2 **Nivel de significancia**

Significancia (alfa)  $\alpha=0,05$

3 **Selección de la prueba**

Rho de Spearman

4 **Valor de Rho de Spearman**

Correlaciones				
		TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
Rho de Spearman	TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,873**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	214	214
	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Coefficiente de correlación	,873**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	214	214

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

El valor Rho de Spearman encontrado es 0,874, con una significancia de 0,000. En consecuencia, las TIC tienen relación directa con la Calidad de Servicio Educativo en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023

5 **Interpretación del valor Rho de Spearman**

El valor Rho de Spearman encontrado (0,874), con una significancia de 0,000, implica una correlación significativa muy alta.

6 **Toma de decisiones**

Rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis de investigación ( $H_1$ )

**Prueba de Hipótesis específica N° 01**

1 **Hipótesis estadísticas**

$H_0$ = Las TIC no se relacionan directamente con la satisfacción en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023.

$$H_0 = r_{spearman} = 0$$

$H_1$ = -  $H_1$  Las TIC se relacionan directamente con la satisfacción en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023.

$$H_1 = r_{spearman} \neq 0$$

2 **Nivel de significancia**

Significancia (alfa)  $\alpha=0,05$

3 **Selección de la prueba**

Rho de Spearman

4 **Valor de Rho de Spearman**



Correlaciones				
		TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,855**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	214	214
	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	,855**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	214	214

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

El valor Rho de Spearman encontrado es 0,855, con una significancia de 0,000. En consecuencia, las TIC se relacionan directamente con la satisfacción en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023.

## 5 Interpretación del valor Rho de Spearman

El valor Rho de Spearman encontrado (0,855), con una significancia de 0,000, implica una correlación significativa muy alta.

## 6 Toma de decisiones

Rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis de investigación ( $H_1$ )

## Prueba de hipótesis específica N° 2

### 1 Hipótesis estadísticas

$H_0$ = Las TIC no se relaciona directamente con las necesidades educativas en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023

$$H_0 = r_{spearman} = 0$$

$H_1$ = Las TIC se relaciona directamente con las necesidades educativas de en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023

$$H_1 = r_{spearman} \neq 0$$

**2 Nivel de significancia**

Significancia (alfa)  $\alpha=0,05$

**3 Selección de la prueba**

Rho de Spearman

**4 Valor de Rho de Spearman**

**Correlaciones**

			TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Necesidades educativas
Rho de Spearman	TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,892**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	214	214
	Necesidades educativas	Coefficiente de correlación	,892**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	214	214

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

El valor Rho de Spearman encontrado es 0,892, con una significancia de 0,000. En consecuencia, las TIC se relaciona directamente con las necesidades educativas de en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023.

## 5 <sup>2</sup> Interpretación del valor Rho de Spearman

El valor Rho de Spearman encontrando (0,892), con una significancia de 0,000, <sup>2</sup> implica una correlación significativa muy alta.

## 6 Toma de decisiones

Rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis de investigación ( $H_1$ )

### Prueba de hipótesis específica N° 3

#### 1 Hipótesis estadísticas

$H_0$ = Las TIC no se relaciona directamente con la gestión docente de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023.

$$H_0 = r_{spearman} = 0$$

$H_1$ = Las TIC se relaciona directamente con la gestión docente <sup>1</sup> de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023.

$$H_1 = r_{spearman} \neq 0$$

#### 2 Nivel de significancia

Significancia (alfa)  $\alpha=0,05$

#### 3 <sup>2</sup> Selección de la prueba

Rho de Spearman

#### 4 Valor de Rho de Spearman

### Correlaciones

		TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
				Gestión docente
Rho de Spearman	TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,903**
	Y	Sig. (bilateral)	.	,000
	COMUNICACIÓN	N	214	214
	Gestión docente	Coeficiente de correlación	,903**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	214	214

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

El valor Rho de Spearman encontrado es 0,903, con una significancia de 0,000. En consecuencia, las TIC se relacionan directamente con las Gestión Educativa <sup>1</sup> en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023.

#### 5 Interpretación del valor Rho de Spearman <sup>2</sup>

El valor Rho de Spearman encontrado es (0,903), con una significancia de 0,000, implica una correlación significativa muy alta.

#### 6 Toma de decisiones

Rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis de investigación ( $H_1$ )

### Prueba de hipótesis específica N° 4

#### 1 Hipótesis estadísticas <sup>6</sup>

$H_0$ = Las TIC no se relacionan directamente con la mejora continua en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023

$$H_0 = r_{\text{spearman}} = 0$$

$H_1 =$  Las TIC se relaciona directamente con la Mejora Continua en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021.

$$H_1 = r_{\text{spearman}} \neq 0$$

## 2 Nivel de significancia

Significancia (alfa)  $\alpha=0,05$

## 3 Selección de la prueba

Rho de Spearman

## 4 Valor de Rho de Spearman

### Correlaciones

			TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Mejora continua
Rho de Spearman	TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,944**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	214	214
Mejora continua		Coefficiente de correlación	,944**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	214	214

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

El valor Rho de Spearman encontrado es 0,944, con una significancia de 0,000. En consecuencia, las TIC se relaciona directamente con Mejora Continua en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023.

5 <sup>2</sup> Interpretación del valor de Rho de Spearman

El <sup>2</sup>valor de Rho de Spearman encontrado (0,944), con una significancia de 0,000 implica una correlación significativa muy alta.

6 Toma de decisiones

Rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis de investigación ( $H_1$ )

#### IV. <sup>2</sup> DISCUSIÓN

Después de realizar un análisis de los datos recogidos de las TIC, en el cuestionario FJS/AEMS-2 y JAES/MUSU-2, se encuentran relación en una sola dirección y abarcan las dimensiones de la variable Calidad de Servicio Educativo; en el cual se evidencia relaciones significativas, <sup>4</sup> en estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023.

Esta Investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo; pues busca valorar y agrupar en niveles la Calidad de Servicio Educativo con relación a las TIC, los cuales fueron recogiendo la información en instrumentos, los cuales pasaron por todos los controles de calidad estadística, tales como la validez y confiabilidad.

En esta situación, se destaca las fortalezas de acceder a los sujetos investigados, vía plataformas digitales, utilizando la herramienta de Google Forms, One Drive y correos electrónicos, en el cual se aplicaron los cuestionarios FJS/AEMS-2 y JAES/MUSU-2; arrojando resultados <sup>2</sup> en tiempo real. Así mismo, el diseño utilizado fue correlacional transversal, con muestreo probabilístico haciendo la elección de participantes de forma aleatoria. Además, para el análisis se utilizaron tablas y gráficos como el histograma.

Un resultado relevante es la relación entre TIC y Calidad del Servicio Educativo, reflejada en el valor del Coeficiente de Rho de Spearman ( $r_s = 0,892$ ) lo que implica que existe una relación significativa muy alta entre las variables de estudio. Esto es debido a que las TIC como herramientas digitales han tomado una muy importante relevancia en la enseñanza, ya que permite optimizar la gestión de los recursos y procesos logrando ser más eficaces para mejorar la calidad educativa del alumno. Esta similitud la podemos ver en también en la investigación realizada por Nieto, Yovanni;

Ochoa & Andreína (2015) donde nos indican que las TIC influyen en la calidad de servicio ofrecida por los profesores universitarios como herramienta para el desarrollo de las competencias de los alumnos universitarios- Colombia.

Referente a la relación que existe entre las TIC y la dimensión de Satisfacción en los Estudiantes se registró un rango de ( $r_s = 0,855$ ); lo que implica que existe una relación significativa muy alta. Esto se puede justificar debido a criterios como los contenidos curriculares, la organización, medios audiovisuales, actualización, condiciones pedagógicas de los profesores y encuestas donde evalúen los servicios educativos, como la aplicada en la dimensión Satisfacción del Cliente, donde se observó que el 48.13 % (103) de los estudiantes se ubican en el nivel óptimo, sólo el 43,46 % (93), en el regular; mientras que en el nivel básico 8.41 % (18). Por su parte Acevedo M (2019) en su investigación nos indica que los estudiantes han confirmado su satisfacción frente al uso de las TIC pues consideran que esta herramienta mediática los estimula en la construcción significativa del aprendizaje. Los estudiantes expresan su satisfacción porque la herramienta TIC les acerca con profundidad al entendimiento de la teoría y práctica de las Técnicas Asépticas y Estériles, porque la TIC en el ámbito educativo disminuye la brecha que mantiene la distancia entre la escuela y el discurso social, pues la TIC hace parte de la representación simbólica y de la reproducción colectiva de los estudiantes, pues son procedimientos que poseen larga trayectoria en el saber cotidiano.

Referente a la relación que existe entre las TIC y la dimensión de Necesidades Educativas, se registró un rango de ( $r_s = 0,892$ ); lo que implica que existe una relación significativa muy alta. Esto se debe porque las TIC, facilitan la accesibilidad del conocimiento ayudando a superar limitaciones, así mismo ayudan en el proceso de comunicación y desarrollo cognitivo frente al contexto y al ritmo de enseñanza/aprendizaje para alcanzar su mayor potencial dentro de una sociedad integradora.



Información que coincide con el trabajo de investigación realizada por Castro C. (2015) quien concluye que las TIC benefician significativamente a los estudiantes con necesidades educativas especiales, ya que brinda diferentes adaptaciones que son necesarias para el dominio del currículum académico. De forma similar, esta influencia positiva se replica en la investigación de Sánchez, R. (2012), en la cual concluye que la variable TIC, en sus tres dimensiones: tecnologías auditivas, tecnologías visuales y tecnologías audiovisuales, puntúan alto en aquellos quienes utilizan tecnologías en el desempeño de su aprendizaje. Con respecto a la variable Rendimiento Académico, se observó que un 38% de estudiantes poseen un rendimiento académico bueno.

Con relación a las TIC y la dimensión de Gestión Docente se registró un rango de ( $r_s = 0,903$ ); lo cual evidencia una relación significativa muy alta. Esto se justifica debido a que el docente tiene competencias digitales y está en constante capacitación en el área tecnológica ya que es consciente que usar estas herramientas, le favorece en cuanto a la innovación de sus clases y mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por esta razón, consideramos que se deben usar las Tecnologías de la Información y Comunicación con la finalidad de formar nuevos perfiles profesionales para el actual mercado laboral. Resultados que se asemejan con lo encontrado por Sierra, Bueno & Monroy, (2016) en su artículo “Análisis del uso de las tecnologías TIC por parte de los docentes de las Instituciones educativas de la ciudad de Riohacha- Venezuela” donde concluye que: el 95% de estos, tiene un nivel alto de conocimiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Así mismo, nos refiere que el 99% de los profesores, tienen conocimiento de la importancia de la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el proceso enseñanza-aprendizaje estimulando a los integrantes de los grupos a intercambiar ideas, a debatir y decidir en común, a razonar el porqué de alguna opinión y llevar lo

tradicional a la innovación de las tecnologías en la educación en las aulas de clases.

Con respecto a la relación que existe entre las TIC y la dimensión de Mejora Continua se registró un rango de ( $r_s = 0,944$ ); lo que implica que existe una relación significativa muy alta. Esto se debe a que cuando se aplica de forma adecuada las Tecnologías de la Información y Comunicación en el salón de clases, se comprueba la efectividad de estas herramientas para mejorar de forma significativa los resultados académicos de los alumnos, de igual forma como la educación de calidad en el proceso de mejoramiento continuo con respecto a los objetivos, procesos del sistema educativo y resultados, todo ello orientado a la calidad de servicio educativo.

Santa & Hernandez (2016) nos dicen en su investigación que los entrevistados tienen la opinión de que las iniciativas de innovación y mejora emprendidas autónomamente por las instituciones educativas son positivas. Destacan principalmente el esfuerzo del CEPA San Ildefonso-La Granja y lo consideran un ejemplo. Así también sugieren que el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación se amplíe también para los alumnos de todos los programas formativos del CEPA. Proponen que se siga reforzando en la educación a lo largo de la vida para personas que tienen necesidades educativas especiales. Además, predomina la importancia de difundir los resultados obtenidos. La aplicación de las TIC en la organización y gestión del Centro es otro de los aspectos que consideran muy acertado, con la necesidad de una continua actualización. Destaca el buen uso de las redes sociales para la comunicación y difusión de las distintas acciones. Se ha planteado aumentar las posibilidades de la secretaría virtual y mejorar el diseño de la Web del Centro para una mejor ubicación de enlaces con redes sociales como Facebook, entre otras.

## V. CONCLUSIONES

1. Las TIC tienen una relación significativa muy alta con la Calidad de Servicio Educativo en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023, como lo evidencia Rho de Spearman ( $r_s = 0,892$ ). Esto favorece a la investigación debido a que las TIC como herramientas digitales han tomado una muy importante relevancia en la enseñanza, ya que permite optimizar la gestión de los recursos y procesos logrando ser más eficaces para mejorar la calidad educativa del alumno.
2. Las TIC tienen una relación significativa alta con la dimensión Satisfacción en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023, como lo evidencia Rho de Spearman ( $r_s = 0,855$ ). Por lo tanto las TIC estimulan al alumno en la construcción significativa del aprendizaje.
3. Las TIC tienen una relación significativa muy alta con la dimensión Necesidades Educativas de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021, como lo evidencia Rho de Spearman ( $r_s = 0,892$ ). De esta forma se confirma que las Tecnologías de la Información y Comunicación facilitan la accesibilidad del conocimiento ayudando a superar limitaciones, así mismo ayudan en el proceso de comunicación y desarrollo cognitivo.
4. Las TIC tienen una relación significativa muy alta con la dimensión Gestión Docente de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023, como lo evidencia Rho de Spearman ( $r_s = 0,903$ ). Por esta razón, se considera que las herramientas que se utilicen en clase favorece adecuadamente en el aprendizaje y ayuda a fomentar los nuevos perfiles profesionales que el mercado laboral demanda.

5. Las TIC tienen una relación significativa muy alta con la dimensión Mejora Continua <sup>1</sup> de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023, como lo evidencia Rho de Spearman ( $r_s = 0,944$ ). Esto afecta de manera favorable en cuanto el logro de objetivos que están relacionados con la mejora continua, únicamente con el propósito de elevar el desempeño académico de alumnos y docente.

## VI. RECOMENDACIONES

1. <sup>6</sup> Los docentes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica deben implementar sesiones de aprendizaje en las que se haga uso de diferentes aplicaciones didácticas e innovadoras que contribuyan a brindar un buen servicio de Calidad Educativa.
2. La Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica debe aplicar un cronograma de capacitaciones a sus colaboradores, en temas relacionados a la actualización de las TIC y Gestión Educativa.
3. La Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica debe programar Seminarios on line, Webinar, Charlas Virtuales Informativas, Talleres, Videoconferencias, Conversatorios y diferentes eventos virtuales.
4. La Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica debe Implementar un Plan de Contingencia que permita dar solución inmediata a las incidencias que se puedan presentar en los entornos virtuales educativos.
5. El director y las autoridades pertinentes <sup>1</sup> de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, deben elaborar un plan de mejora en donde consideren implementar Tecnologías de la Comunicación en Información con la finalidad de seguir mejorando la Calidad de Servicio Educativo que brinda su institución.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adell, J. (1997). Tendencias en educación en la sociedad de las tecnologías de la información. *Eduotec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, <http://www.uib.es/depart/gte/revelec7.htm>
- Area M. (2009). *Introducción a la tecnología educativa*. España: Universidad de La Laguna.
- Bogdan, R. C., Biklein, S.K (1982). *Qualitative Research for education. An Introduction to the theory and methods*. USA: A&B.
- CABERO, A. J. (2001). *Tecnología educativa. Diseño y utilización de medios en la enseñanza*. Barcelona: Paidós.
- Cabero, A. Julio (1998). *Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación: aportaciones a la enseñanza*. Madrid: Nuevas Tecnologías aplicadas a la educación.
- Castro C. (2015). *Aplicación de las Tics en el proceso de enseñanza- aprendizaje de estudiantes con necesidades educativas especiales*. Tesis para obtener el grado de Especialista. Universidad politécnica Salesiana Guayaquil.
- Chávez M. y Olivos M. (2019). *Gestión educativa y desempeño docente en la institución educativa Modelo, Trujillo*. Tesis de Maestría. Universidad Católica de Trujillo.
- Coll, C., Mauri, T. y Onrubia, J. (2006). *Análisis y resolución de casos-problema mediante el aprendizaje colaborativo*. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 3(2). [http://www.uoc.edu/rusc/3/2/dt/esp/coll\\_mauri\\_onrubia.pdf](http://www.uoc.edu/rusc/3/2/dt/esp/coll_mauri_onrubia.pdf)
- Espíritu, F. y Ramírez, C. (2016). *Calidad educativa con visión a la acreditación según el sineace en una institución educativa de educación básica regular 2015*. Tesis de Maestría. Universidad Católica de Trujillo.
- González, A. P. (1998). *Más allá del curriculum: La educación ante el reto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación*. *Universitas Tarraconensis: Revista De Ciències De l'Educació* 22, 151-162.

- Gros, B. (1999). Constructivismo y diseño de entornos virtuales de aprendizaje. *Revista de Educación*. 328, 225-247
- Sancho, J., Bosco, A., Cano A., Sánchez, C., y Sánchez, J. (2015). Formación del profesorado en Tecnología Educativa: de cómo las realidades generan los mitos. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 14(1), 17-30.
- Santa F. J., y Hernández, I. (2016). Aplicaciones de las TIC para la mejora continua en un centro de educación de personas adultas. Estudio de caso del centro de educación de personas adultas San Idelfonso- La granja. Tesis Doctoral. Universidad Nacional de Educación a Distancia Ecuador.
- Sethi, R. (1992). *Lenguajes de programación: Conceptos y constructores*. Ed. Addison-Wesley (1989, versión castellana 1992)
- Toffler, A. (1970). EL "SHOCK" DEL FUTURO. <https://pciucr.files.wordpress.com/2011/03/toffler-alvin-el-shock-del-futuro.pdf>
- Torres, P. C., Cobo, J. K. Tecnología educativa y su papel en el logro de los fines de la educación *Educere*, vol. 21, núm. 68, 2017, pp. 31-40 Universidad de los Andes Mérida, Venezuela.

## ANEXOS Y/O APENDICES

### Anexo 1: Instrumentos

#### CUESTIONARIO FJE/EAMS-2

*Autores: Jara Estela Fany (2021)*

*Muñoz Sullasi Ery Antony (2021)*

### ESCALA DE LIKERT

#### 1. Datos generales:

Edad:	
Grado de estudios:	

#### 2. Información

##### Estimados estudiantes:

Los resultados de este cuestionario no serán considerados para efectos de evaluación; pues los datos serán empleados únicamente para estudios científicos. En consecuencia, se le solicita responder con la verdad ante las situaciones propuestas.

#### 3. Propósito

El cuestionario FJE/EAMS-1 tiene el objetivo de medir el uso de las TIC en tres dimensiones: Competencias Instrumentales, Competencias Instrumentales y Competencias didácticas.

#### 4. Instrucciones:

- a. Lee con atención cada ítem o situación formulada.
- b. Selecciona la respuesta según la frecuencia de tu contexto individual como estudiante.
  - Totalmente de acuerdo = (5)
  - De acuerdo = (4)
  - Neutral = (3)
  - En desacuerdo = (2)
  - Totalmente en desacuerdo = (1)



## CUESTIONARIO FJE/EAMS-1

1. **¿Utilizas los dispositivos portátiles (tablets- smartphones) para conectarte a tus clases remotas?**
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Neutral
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
  
2. **¿Utilizas dispositivos de escritorio (pc) para conectarte a tus clases remotas?**
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Neutral
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
  
3. **¿Consideras comprensible el manejo de dispositivos electrónicos en educación remota?**
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Neutral
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
  
4. **Los aplicativos de educación te resultan interactivos a la hora de ejecutarlos**
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Neutral
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
  
5. **¿Utilizas habitualmente las Tecnologías de la Información y Comunicación?**
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Neutral
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
  
6. **¿Consideras que unas de las características de los dispositivos electrónicos son la flexibilidad y adaptabilidad al momento de usarlos?**
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Neutral
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo

- 7. Los conocimientos que posees sobre el uso de las TIC, fueron adquiridas a través de capacitaciones facilitadas por la institución**
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Neutral
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 8. ¿Consideras eficientes las capacitaciones brindadas sobre el uso de las TIC, por la institución?**
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Neutral
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 9. ¿Consideras que las TIC han contribuido a construir nuevos conocimientos en tu proceso educativo?**
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Neutral
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 10. ¿Las TIC son herramientas necesarias para la construcción de nuevos conocimientos?**
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Neutral
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 11. ¿Las TIC han influenciado positivamente en tu aprendizaje?**
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Neutral
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 12. ¿Se hace más fácil aprender mediante el uso de las TIC?**
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Neutral
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo

**Escala/ ítem**

<b>Valoración</b>	<b>Rango</b>
Totalmente en desacuerdo	[1]
En desacuerdo	[2]
Neutral	[3]
De acuerdo	[4]
Totalmente de acuerdo	[5]

**Escala total/ Tecnologías de la Información y Comunicación**

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>
Óptimo	[46-60]
Suficiente	[31-45]
Básico	[12-30]

**Escala total/ Competencia Instrumental**

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>
Óptimo	[16-20]
Suficiente	[11-15]
Básico	[04-10]

**Escala total/ Competencia Profesional**

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>
Óptimo	[16-20]
Suficiente	[11-15]
Básico	[04-10]

**Escala total/ Competencia Didáctica**

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>
Óptimo	[16-20]
Suficiente	[11-15]
Básico	[04-10]

## CUESTIONARIO JAES/MUSU-2

*Autores: Jara Estela Fany (2021)*

*Muñoz Sullasi Ery Antony (2021)*

### ESCALA DE LIKERT

#### 5. Datos generales:

Edad:	
Grado de estudios:	

#### 6. Información

##### Estimadas estudiantes:

Los resultados de este cuestionario no serán considerados para efectos de evaluación; pues los datos serán empleados únicamente para estudios científicos. En consecuencia, se le solicita responder con la verdad ante las situaciones propuestas.

#### 7. Propósito

El cuestionario JAES/MUSU-1 tiene el objetivo de medir la Calidad de Servicio Educativo en cuatro dimensiones: Satisfacción del cliente, Necesidades Educativas, Gestión Docente y Mejora Continua.

#### 8. Instrucciones:

- c. Lee con atención cada ítem o situación formulada.
- d. Selecciona la respuesta según la frecuencia de tu contexto individual como estudiante.
  - Totalmente de acuerdo = (5)
  - De acuerdo = (4)
  - Neutral = (3)
  - En desacuerdo = (2)
  - Totalmente en desacuerdo = (1)

### CUESTIONARIO JAES/MUSU-1

1. **¿Consideras buena la calidad del servicio educativo brindada por la institución?**
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Neutral
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
  
2. **¿Te encuentras satisfecho el desarrollo de las sesiones de clases como parte del servicio educativo?**
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Neutral
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
  
3. **¿Te sientes cómodo en las clases virtuales?**
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Neutral
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
  
4. **¿Se evalúa el nivel de satisfacción que ofrece la institución educativa a la sociedad inmediata (estudiantes)?**
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Neutral
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
  
5. **¿Te identificas con la institución?**
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Neutral
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
  
6. **¿Recomendarías a un referente a estudiar en la institución?**
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Neutral
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
  
7. **¿La institución cuenta con un Libro de Reclamaciones?**
  - a) Totalmente de acuerdo

- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**8. ¿La institución cuenta con un plan de contingencia en caso de alguna incidencia?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**9. ¿El objetivo de las sesiones de clase cubren tus necesidades de aprendizaje individuales?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**10. ¿Se evalúan las necesidades individuales de los alumnos previas al inicio de la sesión de clase?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**11. ¿Te resulta entendible la información brindada en la sesión de clase?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**12. ¿Se socializan los resultados y/o estrategias para estudiantes con necesidades cognitivas?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**13. ¿Las sesiones de clase te ayudan a moldear tu personalidad generando acciones positivas frente a la sociedad?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral

- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**14. ¿Recibes formación que te permite desarrollar autonomía y una actitud crítica?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**15. ¿Las sesiones de clase del docente se cumplen de acuerdo al sílabo de tu carrera?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**16. ¿Al momento de desarrollar alguna actividad programada se aplican los procedimientos de ejecución?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**17. ¿Consideras que los docentes cumplen con el perfil adecuado para la enseñanza actual?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**18. ¿Consideras que las habilidades de tus docentes son idóneas para la preparación de una competencia académica?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**19. ¿Consideras que tus docentes están debidamente capacitados para hacer uso de las TIC?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

**20. ¿La institución brinda capacitación constante a los docentes de tu institución?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**21. ¿La planificación que los docentes realizan van de acuerdo a las necesidades de la sociedad?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**22. ¿La planificación que los docentes realizan van de acuerdo al mercado laboral?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**23. ¿Consideras que la experiencia laboral del docente es la correcta para dictar el curso?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**24. ¿Consideras que el docente enseña en base a su experiencia?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**25. ¿Consideras que las evaluaciones miden los criterios y competencias necesarias?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo



e) Totalmente en desacuerdo

**26. ¿Elaboran planes de mejora a partir de los resultados de la autoevaluación?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**27. ¿Estás satisfecho con tus productos académicos desarrollados en las sesiones?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**28. ¿Consideras que los resultados que obtienes te serán útiles para tu vida profesional?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**29. ¿Consideras que cada área cumple eficientemente su función en pro de la calidad de servicio educativo?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**30. ¿La responsabilidad forma parte del estilo de trabajo del personal de la institución?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**31. ¿Consideras que el personal educativo se plantea compromisos para la mejora continua de la institución?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**32. ¿El capital humano se dispone a trabajar en la elaboración e implementación**

**de planes de mejoras institucionales?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Neutral
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**Escala/ ítem**

<b>Valoración</b>	<b>Rango</b>
Totalmente en desacuerdo	[1]
En desacuerdo	[2]
Neutral	[3]
De acuerdo	[4]
Totalmente de acuerdo	[5]

**Escala total/ Calidad del Servicio Educativo**

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>
Óptimo	[121-160]
Suficiente	[81-120]
Básico	[32-80]

**Escala dimensión 1/ Satisfacción del cliente**

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>
Óptimo	[31-40]
Suficiente	[21-30]
Básico	[8-20]

**Escala dimensión 2/ Necesidades Educativas**

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>
Óptimo	[31-40]
Suficiente	[21-30]
Básico	[8-20]

**Escala dimensión 3/ Gestión Docente**

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>
<b>Óptimo</b>	<b>[31-40]</b>
<b>Suficiente</b>	<b>[21-30]</b>
<b>Básico</b>	<b>[8-20]</b>

**Escala dimensión 4/ Mejora continua**

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>
<b>Óptimo</b>	<b>[31-40]</b>
<b>Suficiente</b>	<b>[21-30]</b>
<b>Básico</b>	<b>[8-20]</b>

**Anexo 2: Formato Virtual de los Instrumentos**  
**a) Variable: Tecnología de la Información y Comunicación**

## ENCUESTA FJE/EAMS-2

Responde con sinceridad de acuerdo a lo que más se aproxime a tus experiencias.

1. ¿Utilizas los dispositivos portátiles (tablets- smartphones) para conectarte a tus clases remotas?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. ¿Utilizas dispositivos de escritorio (pc) para conectarte a tus clases remotas?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. ¿Consideras comprensible el manejo de dispositivos electrónicos en educación remota?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4. ¿Los aplicativos de educación te resultan interactivos a la hora de ejecutarlos?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. ¿Utilizas habitualmente las Tecnologías de la Información y Comunicación?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. ¿Consideras que unas de las características de los dispositivos electrónicos son la flexibilidad y adaptabilidad al momento de usarlos?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. ¿Los conocimientos que posees sobre el uso de las TIC, fueron adquiridas a través de capacitaciones facilitadas por la institución?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. ¿Consideras eficientes las capacitaciones brindadas sobre el uso de las TIC, por la institución?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. ¿Consideras que las TIC han contribuido a construir nuevos conocimientos en tu proceso educativo?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. ¿Las TIC son herramientas necesarias para la construcción de nuevos conocimientos?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. ¿Las TIC han influenciado positivamente en tu aprendizaje?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. ¿Se hace más fácil aprender mediante el uso de las TIC?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Enviar

No revele nunca su contraseña. [Notificar abuso](#)

**b) Variable: Calidad de Servicio Educativo**

## CUESTIONARIO JAES/MUSU-2

\* Obligatorio

1. ¿Consideras buena la calidad del servicio educativo brindada por la Institución? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. ¿Te encuentras satisfecho el desarrollo de las sesiones de clases como parte del servicio educativo? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. ¿Te sientes cómodo en las clases virtuales? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4. ¿Se evalúa el nivel de satisfacción que ofrece la institución educativa a la sociedad inmediata (estudiantes)? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. ¿Te identificas con las institución? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. ¿Recomendarías a un conocido o familiar a estudiar en la institución? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. ¿La institución cuenta con un Libro de Reclamaciones? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. ¿La institución cuenta con un plan de contingencia en caso de alguna incidencia? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



9. ¿El objetivo de las sesiones de clase cubren tus necesidades de aprendizaje individuales? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. ¿Se evalúan las necesidades individuales de los alumnos previas al inicio de una sesión de clase? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. ¿Te resulta entendible la información brindada en la sesión de clase? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. ¿Se socializan los resultados y/o estrategias para estudiantes con necesidades cognitivas? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. ¿Las sesiones de clase te ayudan a moldear tu personalidad generando acciones positivas frente a la sociedad? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

14. ¿Recibes formación que te permite desarrollar autonomía y una actitud crítica? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. ¿Las sesiones de clase del docente se cumplen de acuerdo al sílabo de tu carrera? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16. ¿Al momento de desarrollar alguna actividad programada se aplican los procedimientos de ejecución? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

17. ¿Consideras que los docentes cumplen con el perfil adecuado para la enseñanza actual? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

18. ¿Consideras que las habilidades de tus docentes son idóneas para la preparación de una competencia académica? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

19. ¿Consideras que tus docentes están debidamente capacitados para hacer uso de las TIC? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

20. ¿La institución brinda capacitación constante a los docentes de tu institución? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

21. ¿La planificación que los docentes realizan van de acuerdo a las necesidades de la sociedad? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

22. ¿La planificación que los docentes realizan van de acuerdo al mercado laboral? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

23. ¿Consideras que la experiencia laboral del docente es adecuada para dictar el curso? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

24. ¿Consideras que el docente enseña en base a su experiencia? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

25. ¿Consideras que las evaluaciones miden los criterios y competencias necesarias? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

26. ¿Elaboran planes de mejora a partir de los resultados de la autoevaluación? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

27. ¿Estás satisfecho con tus productos académicos desarrollados en las sesiones? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

28. ¿Consideras que los resultados que obtienes te serán útiles para tu vida profesional? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

29. ¿Consideras que cada área cumple eficientemente su función en pro de la calidad de servicio educativo? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

30. ¿La responsabilidad forma parte del estilo de trabajo del personal de la institución? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

31. ¿Consideras que el personal educativo se plantea compromisos para la mejora continua de la institución? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

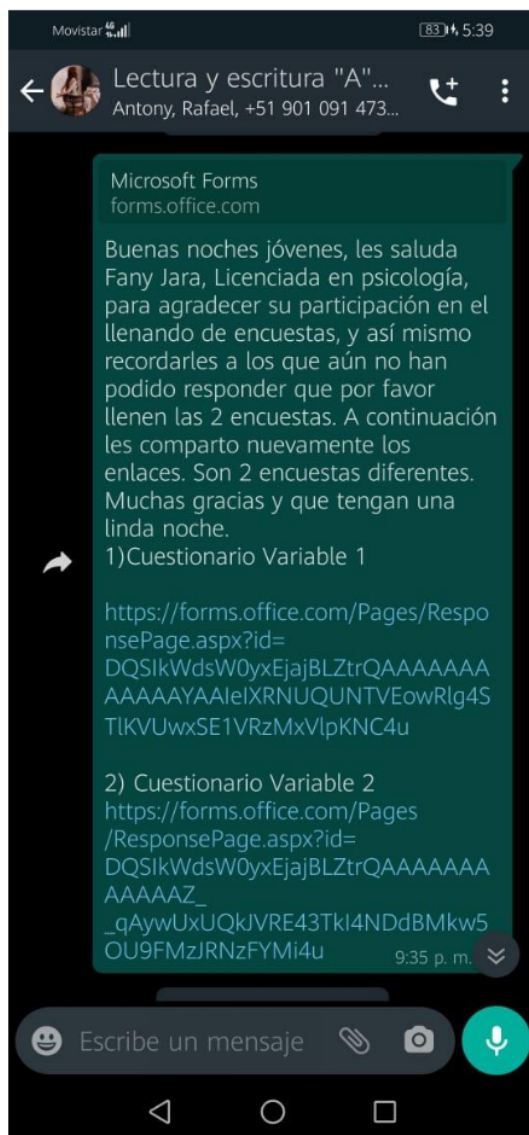
32. ¿Los colaboradores se dispone a trabajar en la elaboración e implementación de planes de mejoras institucionales? \*

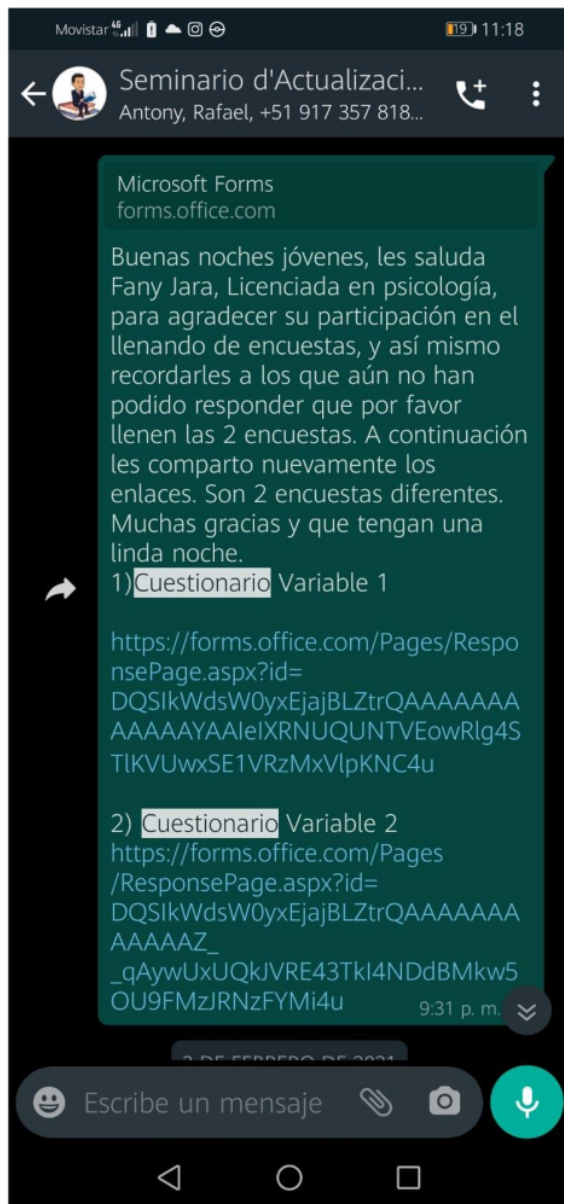
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Enviar

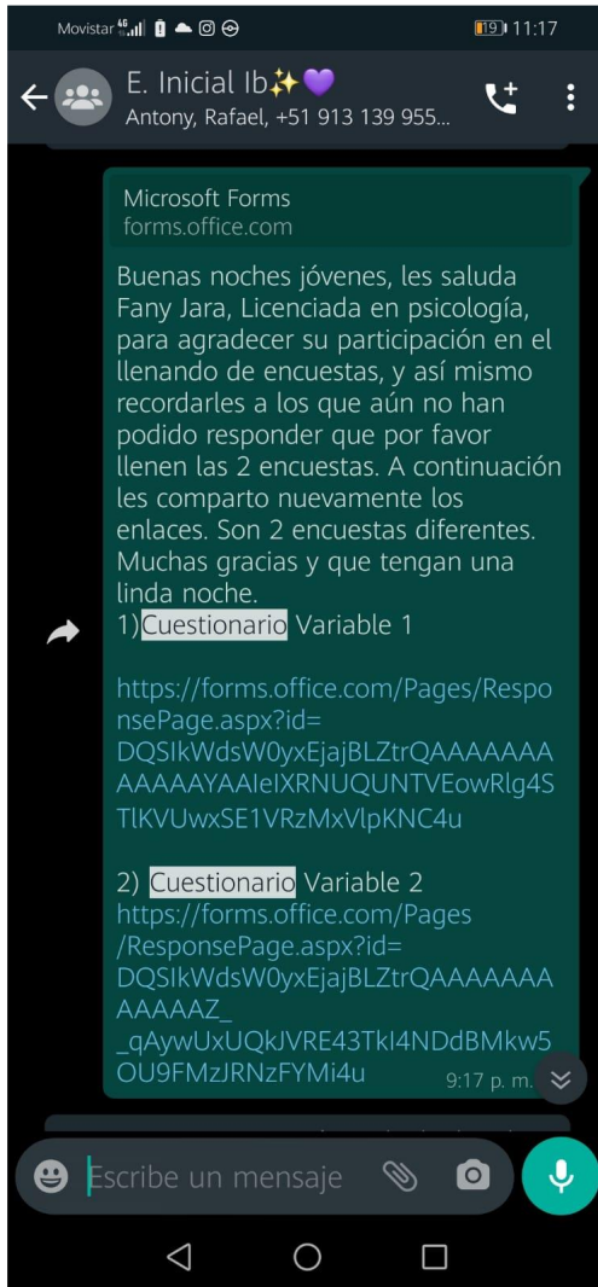
No revele nunca su contraseña. [Notificar abuso](#)

### Anexo 3: Aplicación de los Instrumentos

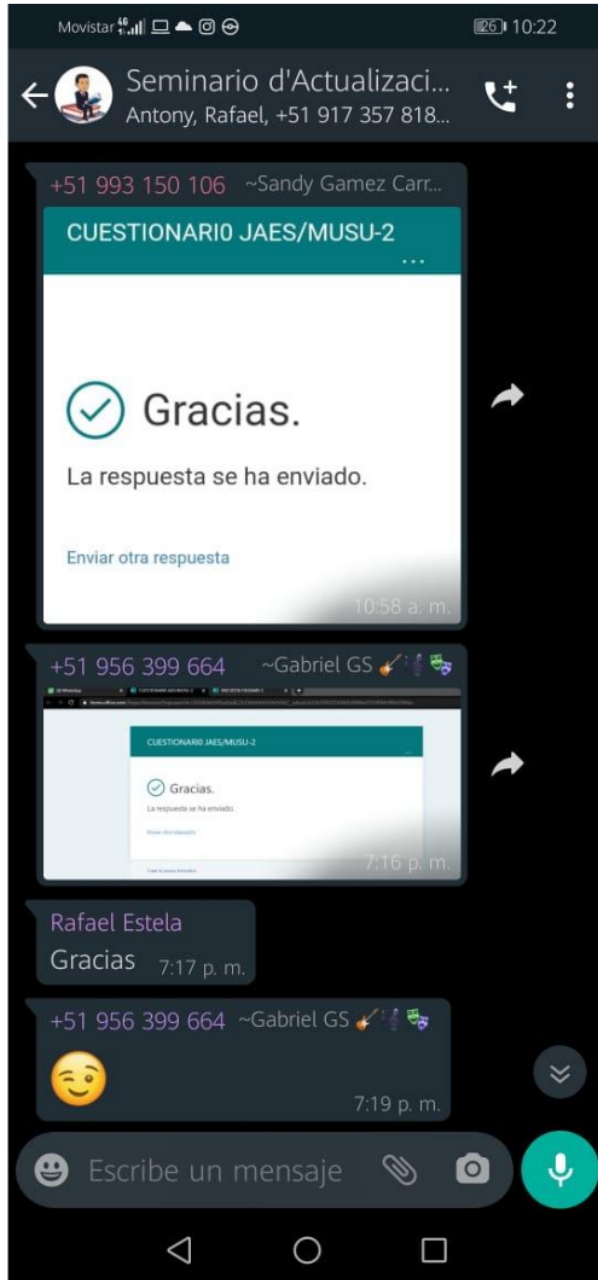












**Anexo 4: Confiabilidad y Validez de los Instrumentos**  
**a) Variable: Tecnología de la Información y Comunicación**

**Confiabilidad:** Se trabajó con una muestra piloto de 20 sujetos similares a la muestra a quien se aplicó el instrumento y calculó la confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa De Crombach, utilizando el estadístico SPSS versión 24.

RESULTADOS DE ALFA DE CRONBACH DE CUESTIONARIO\_FJE/EAMS2

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
2	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4
3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
6	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5
7	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
8	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5
9	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
10	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
11	5	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4
12	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4
13	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5
14	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5
15	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5
16	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5
17	3	4	4	3	5	4	3	4	5	4	5	5
18	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5
19	4	5	4	4	5	3	2	3	5	4	5	3
20	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s^2}{S_T^2} \right]$$

Donde,  
 k = El número de ítems  
 $\sum s^2$  = Sumatoria de varianzas de los ítems.  
 $S_T^2$  = Varianza de la suma de los ítems.  
 $\alpha$  = Coeficiente de alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.692	12

El coeficiente alfa de Cronbach 0,692, oscila entre el 0 y el 1 por lo **5** que el instrumento es **confiable**.

**b) Variable: Calidad de Servicio Educativo**

**Confiabilidad:** Se trabajó con una muestra piloto de 20 sujetos similares a la muestra a quien se aplicó el instrumento y calculó la confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa De Cronbach, utilizando el estadístico SPSS versión 24.

RESULTADOS DE ALFA DE CRONBACH DE CUESTIONARIO_JAESIMUSUZ																																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	SUMA	
1	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	1	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119
2	5	5	3	5	3	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	114	
3	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	121	
4	1	5	5	5	5	4	5	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	116	
5	5	5	5	5	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	122	
6	3	5	4	5	5	5	2	5	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	116
7	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	2	4	2	4	4	121
8	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	123
9	5	2	5	5	4	5	5	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	121
10	5	5	5	2	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
11	5	5	5	5	2	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	124
12	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	126
13	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	124
14	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	127
15	5	5	5	5	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	125
16	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	127
17	5	4	5	5	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	124
18	1	1	5	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
19	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	116
20	1	1	5	5	1	5	4	1	1	3	1	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	1	4	1	4	4	1	4	92
V	2.59	2.22	0.93	1.75	2.25	1.83	1.69	2.75	0.28	0.09	0.59	0.95	0.45	0.25	0.35	0.38	0.53	0.10	0.79	0.15	0.05	0.79	0.39	0.43	0.96	0.49	1.24	0.00	1.03	0.19	0.49	0.93	83.25	

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s^2}{S_T^2} \right]$$

Donde,  
 k = El número de ítems  
 $\sum s^2$  = Sumatoria de varianzas de los ítems.  
 $S_T^2$  = Varianza de la suma de los ítems.  
 $\alpha$  = Coeficiente de alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	32

El coeficiente alfa de Cronbach 0,830, oscila entre el 0 y el 1. por lo que el instrumento es confiable.

**Validez:** Fue validado mediante la técnica Juicio de Expertos con las siguientes matrices de validación y por los siguientes validadores:

**MATRIZ DE VALIDACIÓN – VARIABLE 1: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	RESPUESTAS			VALORACIÓN			OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Totamente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totamente en desacuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	
Tecnologías de la Información y la Comunicación	Competencias Instrumentales	Dispositivos electrónicos	¿Utilizas los dispositivos portátiles (tablets- smartphones) para conectarte a tus clases remotas?							
			¿Utilizas dispositivos de escritorio (pc) para conectarte a tus clases remotas?							
			¿Consideras comprensible el manejo de dispositivos electrónicos en educación remota?							
Competencias profesionales	Uso de las TIC	¿Utilizas habitualmente las Tecnologías de la Información y Comunicación?	Los aplicativos de educación te resultan interactivos a la hora de ejecutarlos							
			¿Consideras que unas de las características de los dispositivos electrónicos son la flexibilidad y adaptabilidad al momento de usuarios?							

Capacitación en las TIC  
Los conocimientos que posees sobre el uso de las TIC, fueron adquiridos a través de capacitaciones facilitadas por la institución

¿Consideras eficientes las capacitaciones brindadas sobre el uso de las TIC, por la institución?

¿Consideras que las TIC han contribuido a construir nuevos conocimientos en tu proceso educativo?

Construir conocimiento  
¿Las TIC son herramientas necesarias para la construcción de nuevos conocimientos?

Competencias Didácticas

Favorecer el aprendizaje  
¿Las TIC han influenciado positivamente en tu aprendizaje?

¿Se hace más fácil aprender mediante el uso de las TIC?

**MATRIZ DE VALIDACIÓN – VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	RESPUESTAS		VALORACIÓN		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente de acuerdo	Neutral	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		

¿Consideras buena la calidad del servicio educativo brindada por la Institución?

Niveles de Satisfacción

¿Te encuentras satisfecho el desarrollo de las sesiones de clases como parte del servicio educativo?

¿Te sientes cómodo en las clases virtuales?

Satisfacción del cliente

¿Se evalúa el nivel de satisfacción que ofrece la institución educativa a la sociedad inmediata (estudiantes)?

Tipo de Satisfacción

¿Te identificas con las institución ?

Identificación

¿Recomendarías a un referente a estudiar en la institución?

**Calidad del Servicio Educativo**



Incidencias

¿La institución cuenta con un Libro de Reclamaciones?

¿La institución cuenta con un plan de contingencia en caso de alguna incidencia?

¿El objetivo de las sesiones de clase cubren tus necesidades de aprendizaje individuales?

Individuales

5 ¿Se evalúan las necesidades individuales de los alumnos previas al inicio de una sesión de clase?

¿Te resulta entendible la información brindada en la sesión de clase?

Necesidad  
de las  
Educativas

Cognitivas

¿Se socializan los resultados y/o estrategias para estudiantes con necesidades cognitivas?

¿Las sesiones de clase te ayudan a moldear tu personalidad generando acciones positivas frente a la sociedad?

Actitudinales

¿Recibes formación que te permite desarrollar autonomía y una actitud crítica?

Procedimental  
es

¿Las sesiones de clase del docente se cumplen de acuerdo al sílabo de tu carrera?

¿Al momento de desarrollar alguna actividad programada se aplican los procedimientos de ejecución?

¿Consideras que los docentes cumplen con el perfil adecuado para la enseñanza actual?

Profesionalización

¿Consideras que las habilidades de tus docentes son idóneas para la preparación de una competencia académica?

Capacitación

¿Consideras que tus docentes están debidamente capacitados para hacer uso de las TIC?

Gestión  
Docente

¿La institución brinda capacitación constante a los docentes de tu institución?

¿La planificación que los docentes realizan van de acuerdo a las necesidades de la sociedad?

Planificación  
de las  
actividades  
docentes

¿La planificación que los docentes realizan van de acuerdo al mercado laboral?

Experiencias

¿Consideras que la experiencia laboral del docente es la correcta para dictar el curso?

¿Consideras que el docente enseña en base a su experiencia?

¿Consideras que las evaluaciones miden los criterios y competencias necesarias?

Autoevaluación

3 ¿Elaboran planes de mejora a partir de los resultados de la autoevaluación?

Resultados

¿Estás satisfecho con tus productos académicos desarrollados en las sesiones?

Mejora Continua

¿Consideras que los resultados que obtienes te serán útiles para tu vida profesional?

Responsables

¿Consideras que cada área cumple eficientemente su función en pro de la calidad de servicio educativo?

¿La responsabilidad forma parte del estilo de trabajo del personal de la institución?

¿Consideras que el personal educativo se plantea compromisos para la mejora continua de la institución?

Compromisos

¿El capital humano se dispone a trabajar en la elaboración e implementación de planes de mejoras institucionales?

## VALIDADORES

### 1. Mg. Rafael Estela Paredes

<b>Nombres y Apellidos:</b>	Rafael Estela Paredes	<b>DNI N°</b>	18090238
<b>Dirección domiciliaria:</b>	Vinatea Reynoso 524	<b>Teléfono/Celular:</b>	943667205
<b>Título Profesional</b>	Licenciado en Educación Secundaria: Especialidad en Lengua y literatura.		
<b>Grado Académico:</b>	Maestro en Educación		
<b>Mención:</b>	Didáctica de Educación Superior		



Firma: Ms. Rafael Estela Paredes  
Lugar y fecha: Trujillo, 26 de enero del 2021

### 2. Mg. José Luis Sánchez Rodríguez

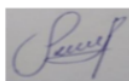
<b>Nombres y Apellidos:</b>	JOSE LUIS SANCHEZ ROSALES	<b>DNI N°</b>	40405070
<b>Dirección domiciliaria:</b>	INCA ROCA 128 URB SANTA MARIA	<b>Teléfono/Celular:</b>	989977144
<b>Título Profesional</b>	LICENCIADO EN EDUCACIÓN		
<b>Grado Académico:</b>	MAGISTER EN EDUCACIÓN		
<b>Mención:</b>	LENGUA Y LITERATURA		



Firma: Mg. José Luis Sánchez Rosales  
Lugar y fecha: Trujillo, 28 de enero del 2021

### 3. Dr. José Edilberto Iglesias Plasencia

<b>Nombres y Apellidos:</b>	José Edilberto Iglesias Plasencia	<b>DNI N°</b>	26716990
<b>Dirección domiciliaria:</b>	Lote 37-Mz. LL-San Isidro-Trujillo	<b>Teléfono/Celular:</b>	948865763
<b>Título Profesional</b>	Licenciado en Educación - Especialidad "Lengua y Literatura"		
<b>Grado Académico:</b>	Doctor		
<b>Mención:</b>	Doctor en Educación		



Firma: Dr. José Edilberto Iglesias Plasencia  
Lugar y fecha: Trujillo 26 de enero de 2021

### 4. Mg. Grovert Gustavo Vega Córdova

<b>Nombres y Apellidos:</b>	Grovert Gustavo Vega Córdova	<b>DNI N° 41157506</b>	
<b>Dirección domiciliaria:</b>	Pasaje. Talara 296- Urb. Aranjuez-Trujillo.	<b>Teléfono/Celular:</b>	98 9668171
<b>Título Profesional</b>	Ingeniero de Computación y Sistemas		
<b>Grado Académico:</b>	Maestro en Ingeniería de Sistemas		
<b>Mención:</b>	Administración y Dirección de Tecnologías de la Información.		



Ms. Grovert Vega Córdova  
Trujillo, 26 de enero de 2021

## Anexo 5: Fórmula

### Fórmulas de población finita

$$n = Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 \frac{N \cdot p \cdot q}{d^2(N - 1) + Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 \cdot p \cdot q}$$

En esta fórmula, los símbolos de las variables y constantes significan:

$Z_{\frac{\alpha}{2}}$  = Distribución normal estandarizada en donde este valor ( $Z_{\frac{\alpha}{2}} = Z_{0,975} = 1,96$ )

$\alpha$  = Nivel de significancia (5%=0,05)

N= 813

P= Probabilidad de salir en la muestra equivalente a 50%

q= Probabilidad de no salir en la muestra equivalente a 50%

d= Error para muestreo ( $d = \pm 0.05$ ;  $d^2 = 0,0025$ )

En reemplazando en el algoritmo se obtiene:

$$n = 1,96x \frac{813 \cdot (0,5)(0,5)}{0,05^2(506 - 1) + 1,96(0,5)(0,5)}$$

$$n = 213.69$$

$$n = 214$$

### Anexo 6: Operacionalización de Variables

#### Variable operacionalizada: Tecnologías de la Información y la Comunicación

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento	Escala de Medición
<b>Tecnologías de la Información y la Comunicación</b>	Según Gonzalez (1998) se denomina				¿Utilizas los dispositivos portátiles (tablets-smartphones) para conectarte a tus clases remotas?		
	“Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) al conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso de la información, que generan nuevos modelos de	Conjunto de tecnologías que permiten la transmisión, procesamiento y almacenamiento de la información de forma digital.	Uso de Dispositivos electrónicos	Maneja Conocimientos operativos sobre los dispositivos	¿Utilizas dispositivos de escritorio (pc) para conectarte a tus clases remotas?  ¿Consideras comprensible el manejo de dispositivos electrónicos en educación remota?  Los aplicativos de educación te resultan	Cuestionario	Escala de Likert



expresión,  
nuevas formas  
de acceso y  
nuevos modelos  
de participación  
y recreación  
cultural

interactivos a la hora de  
ejecutarlos.

¿Utilizas habitualmente  
las Tecnologías de la  
Información y  
Comunicación?

Domina

plataformas de  
enseñanza  
aprendizaje

¿Consideras que unas de  
las características de los  
dispositivos electrónicos  
son la flexibilidad y

adaptabilidad al momento  
de usarlos?

Competencias  
profesionales

Los conocimientos que  
posees sobre el uso de las  
TIC, fueron adquiridas a  
través de capacitaciones  
facilitadas por la  
institución

Participa en cursos  
de actualización,  
capacitación y  
especialización en  
TIC

¿Consideras eficientes las  
capacitaciones brindadas

sobre el uso de las TIC,  
por la institución?

¿Consideras que las TIC  
han contribuido a  
construir nuevos  
conocimientos en tu  
proceso educativo?

Emplea  
metodologías

¿Las TIC son  
herramientas necesarias  
para la construcción de  
nuevos conocimientos?

Competencias  
didácticas

¿Las TIC han  
influido  
positivamente en tu  
aprendizaje?

Genera o  
selecciona. medios  
y materiales  
digitales

¿Se hace más fácil  
aprender mediante el uso  
de las TIC?

5 Variable operacionalizada: **Calidad de Servicio Educativo**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento	Escala de Medición
<b>Calidad del Servicio Educativo</b>	Muñoz (2003) explica "que la educación es de calidad cuando está dirigida a satisfacer las aspiraciones del conjunto de los sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida; si, al hacerlo, se alcanzan efectivamente las metas que en cada caso se persiguen; si es generada	Es aquella que satisface las necesidades del grupo social al que está dirigida, logrando de forma óptima sus objetivos mediante recursos y procesos que aseguran la calidad de la educación.	Satisfacción del Cliente	Niveles de Satisfacción	<p>¿Consideras buena la calidad del servicio educativo brindada por la Institución?</p> <p>¿Te encuentras satisfecho el desarrollo de las sesiones de clases como parte del servicio educativo?</p> <p>¿Te sientes cómodo en las clases virtuales?</p> <p>¿Se evalúa el nivel de satisfacción que ofrece la institución educativa a la sociedad inmediata (estudiantes)?</p> <p>¿Te identificas con la institución?</p> <p>¿Recomendarías a un referente a estudiar en la institución?</p> <p>¿La institución cuenta con un Libro de Reclamaciones?</p>		

mediante procesos culturalmente pertinentes, aprovechando óptimamente los recursos necesarios para impartirla y asegurando que las oportunidades de recibirla y los beneficios sociales y económicos derivados de la misma, se distribuyan en forma equitativa entre los diversos sectores integrantes de la sociedad a

¿La institución cuenta con un plan de contingencia en caso de alguna incidencia?

¿El objetivo de las sesiones de clase cubren tus necesidades de aprendizaje individuales?

¿Se evalúan las necesidades individuales de los alumnos previas al inicio de una sesión de clase?

¿Te resulta entendible la información brindada en la sesión de clase?

¿Se socializan los resultados y/o estrategias para estudiantes con necesidades cognitivas?

¿Las sesiones de clase te ayudan a moldear tu personalidad generando acciones positivas frente a la sociedad?

¿Recibes formación que te permite desarrollar autonomía y una actitud crítica?

Individuales

Necesidades Educativas

Cognitivas

Actitudinales

la que está dirigida."

¿Las sesiones de clase del docente se cumplen de acuerdo al sílabo de tu carrera?

#### Procedimentales

¿Al momento de desarrollar alguna actividad programada se aplican los procedimientos de ejecución?

¿Consideras que los docentes cumplen con el perfil adecuado para la enseñanza actual?

#### Profesionalización

¿Consideras que las habilidades de tus docentes son idóneas para la preparación de una competencia académica?

#### Gestión Docente

¿Consideras que tus docentes están debidamente capacitados para hacer uso de las TIC?

#### Capacitación

¿La institución brinda capacitación constante a los docentes de tu institución?

¿La planificación que los docentes realizan van de acuerdo a las necesidades de la sociedad?

Planificación de las actividades docentes

¿La planificación que los docentes realizan van de acuerdo al mercado laboral?

¿Consideras que la experiencia laboral del docente es la correcta para dictar el curso?

Experiencias

¿Consideras que el docente enseña en base a su experiencia?

¿Consideras que las evaluaciones miden los criterios y competencias necesarias?

Autoevaluación

¿Elaboran planes de mejora a partir de los resultados de la autoevaluación?

¿Estás satisfecho con tus productos académicos desarrollados en las sesiones?

Mejora  
Continua

Resultados

¿Consideras que los resultados que obtienes te serán útiles para tu vida profesional?

¿Consideras que cada área cumple eficientemente su función en pro de la calidad de servicio educativo?

Responsables

¿La responsabilidad forma parte del estilo de trabajo del personal de la institución?

¿Considera<sup>5</sup> que el personal educativo se plantea compromisos para la mejora continua de la institución?

5

Compromisos

¿El capital humano se dispone a trabajar en la elaboración e implementación de planes de mejoras institucionales?

Anexo 7: Matriz de Consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
TIC Y LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR, TRUJILLO 2021	<p><b>Problema General:</b> ¿Qué relación existe entre Las TIC y la Comunicación y la Calidad de Servicio Educativo en estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Qué relación existe entre el uso de las TIC y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Educación Superior</p>	<p>Hipótesis General <b>H<sub>1</sub></b> Las TIC se relaciona directamente con la Calidad de Servicio Educativo en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> <b>H<sub>1</sub></b> Las TIC se relaciona directamente con la satisfacción en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación entre el uso de las TIC y la Calidad del Servicio Educativo en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> Determinar la relación que existe entre el uso de las TIC y la satisfacción en los estudiantes de la</p>	<p><b>Variable 1</b> <b>Tecnologías de la Información y Comunicación</b></p> <p><b>Variable 2</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias Instrumentales</li> <li>• Competencias profesionales</li> <li>• Competencias Didácticas</li> </ul>	<p>Según el <b>Enfoque de Investigación:</b> Cuantitativa</p> <p>Según el nivel: Correlacional</p> <p>De acuerdo con la <b>evaluación del fenómeno estudiado:</b> Transversal</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p>



<p>Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre el uso de las TIC y las necesidades educativas de en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre el uso de TIC y la gestión docente de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre el uso de las TIC y la mejora continua de en</p>	<p>Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021.</p> <p><b>H<sub>2</sub></b> Las TIC se relaciona directamente con las necesidades educativas de en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021.</p> <p><b>H<sub>3</sub></b> Las TIC se relaciona directamente con la gestión docente de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021.</p> <p><b>H<sub>4</sub></b> Las TIC se relaciona directamente con la</p>	<p>Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021.</p> <p><b>H<sub>1</sub></b> Determinar la relación que existe entre el uso de las TIC y las necesidades educativas en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el uso de las TIC y la gestión docente de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021.</p> <p><b>H<sub>4</sub></b> Las TIC se relaciona directamente con la</p>	<p>Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021.</p> <p><b>1</b> Determinar la relación que existe entre el uso de las TIC y las necesidades educativas en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el uso de las TIC y la gestión docente de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021.</p> <p><b>4</b> Las TIC se relaciona directamente con la</p>	<p><b>Calidad del Servicio Educativo</b></p>	<p>• Necesidades Educativas</p> <p>• Gestión Docente</p> <p>• Mejora Continua</p>	<p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</b></p> <p>Cuestionarios.</p>
--	--	--	--	--	---	--

	<p>4 los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021?</p>	<p>4 mejora continua en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021.</p>	<p>Indoamérica, Trujillo 2021.</p> <p>6 Determinar la relación que existe entre el uso de las TIC y la mejora continua en los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2021.</p>			
--	---	--	--	--	--	--

## Anexo 8: Base de datos de Aplicación de Instrumentos

### a) Variable: Tecnologías de la Información y Comunicación

NIP	Competencias Instrumentales					Niv	Competencia Profesional					Niv	Competencia Didáctica					t	NV	
	F1	F2	F3	F4	ST		P5	P6	P7	P8	ST		P9	F10	F11	F12	ST			Niv
1	4	4	4	4	16	3	3	5	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	35	2
2	4	5	3	3	15	3	2	4	3	3	12	2	3	3	3	3	12	2	27	1
3	4	4	3	3	14	2	2	3	3	2	10	1	4	4	4	2	14	2	26	1
4	4	4	3	3	14	2	2	5	3	4	14	2	4	4	4	3	15	3	31	2
5	5	5	5	5	20	3	3	5	4	3	15	3	5	5	5	4	19	3	37	2
6	4	4	5	5	18	3	2	4	5	4	15	3	5	5	5	5	20	3	38	2
7	5	5	3	3	16	3	2	3	2	3	10	1	3	4	4	4	15	3	28	1
8	3	4	4	4	15	3	2	4	4	3	13	2	4	4	3	3	14	2	30	1
9	4	2	5	5	16	3	2	4	4	4	14	2	3	4	4	3	14	2	31	2
10	3	3	3	3	12	2	2	3	3	4	12	2	4	4	4	3	15	3	29	1
11	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	15	3	4	3	3	3	13	2	31	2
12	4	4	4	4	16	3	2	4	3	3	12	2	4	5	4	3	16	3	31	2
13	4	4	3	3	14	2	2	4	4	4	14	2	4	5	4	3	16	3	32	2
14	4	4	4	4	16	3	3	5	4	4	16	3	5	5	4	2	16	3	35	2
15	5	5	3	3	16	3	2	5	5	5	17	3	3	5	5	5	18	3	38	2
16	4	5	3	3	15	3	3	3	4	4	14	2	4	4	4	3	15	3	32	2
17	4	4	3	3	14	2	3	4	3	4	14	2	4	4	4	4	16	3	32	2
18	4	5	4	4	17	3	3	4	4	3	14	2	3	4	5	4	16	3	33	2
19	4	5	3	3	15	3	2	5	4	5	16	3	5	4	5	4	18	3	37	2
20	5	5	5	5	20	3	2	5	5	5	17	3	5	5	5	5	20	3	40	2
21	3	3	3	3	12	2	2	3	4	2	11	2	3	3	4	2	12	2	25	1
22	2	5	4	4	15	3	3	4	4	4	15	3	4	5	4	4	17	3	35	2
23	4	4	3	3	14	2	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	16	3	33	2
24	3	5	5	5	18	3	3	3	3	5	14	2	5	4	4	4	17	3	34	2
25	5	5	5	5	20	3	2	5	5	4	16	3	4	4	3	3	14	2	34	2
26	5	5	5	5	20	3	3	5	4	4	16	3	4	4	5	4	17	3	36	2
27	5	5	4	4	18	3	3	4	3	5	15	3	5	5	5	3	18	3	36	2
28	5	5	5	5	20	3	2	5	4	5	16	3	5	5	5	5	20	3	39	2
29	5	4	4	4	17	3	3	4	3	4	14	2	4	5	4	4	17	3	34	2
30	3	2	3	3	11	2	3	4	4	4	15	3	4	5	4	3	16	3	33	2
31	4	3	4	4	15	3	3	4	4	4	15	3	4	4	5	4	17	3	35	2
32	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	16	3	34	2
33	4	4	4	4	16	3	2	4	4	4	14	2	4	4	4	4	16	3	33	2
34	5	3	4	4	16	3	3	4	4	4	15	3	4	4	4	3	15	3	33	2
35	5	4	4	4	17	3	2	4	3	4	13	2	3	4	4	3	14	2	30	1
36	4	4	3	3	14	2	3	4	3	3	13	2	3	4	4	3	14	2	29	1
37	4	3	2	2	11	2	3	5	4	3	15	3	5	5	3	2	15	3	32	2
38	5	1	3	3	12	2	2	3	4	4	13	2	4	5	4	4	17	3	32	2
39	4	1	3	3	11	2	2	4	4	4	14	2	4	4	3	3	14	2	30	1
40	4	2	3	3	12	2	3	5	1	1	10	1	3	4	3	3	13	2	25	1
41	5	2	3	3	13	2	2	3	3	1	9	1	5	5	5	5	20	3	31	2
42	5	5	3	3	16	3	2	5	5	5	17	3	5	5	5	2	17	3	37	2
43	5	5	3	3	16	3	2	5	5	3	15	3	3	5	5	2	15	3	33	2
44	3	4	4	4	15	3	2	4	3	3	12	2	4	4	4	4	16	3	31	2
45	5	5	4	4	18	3	2	5	4	3	14	2	4	4	4	4	16	3	33	2
46	5	4	4	4	17	3	2	3	4	4	13	2	4	4	4	5	17	3	33	2
47	3	5	3	3	14	2	2	4	3	4	13	2	4	4	4	3	15	3	30	1
48	3	5	4	4	16	3	2	4	2	3	11	2	4	4	4	3	15	3	29	1
49	4	3	4	4	15	3	2	3	4	4	13	2	4	5	5	4	18	3	34	2
50	5	5	4	4	18	3	3	4	4	4	15	3	5	5	4	5	19	3	37	2
51	4	4	4	4	16	3	3	4	3	4	14	2	4	5	4	4	17	3	34	2
52	5	5	5	5	20	3	2	5	5	5	17	3	5	5	5	5	20	3	40	2
53	5	5	3	3	16	3	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	12	2	27	1
54	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	16	3	34	2
55	5	5	4	4	18	3	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	16	3	34	2
56	5	3	5	5	18	3	3	5	2	5	15	3	4	5	5	3	17	3	35	2
57	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	16	3	34	2
58	3	5	4	4	16	3	2	5	5	4	16	3	5	4	5	4	18	3	37	2
59	5	5	4	4	18	3	2	5	4	4	15	3	5	5	5	5	20	3	38	2
60	2	2	3	3	10	1	3	4	3	3	13	2	3	4	3	3	13	2	27	1
61	4	4	4	4	16	3	3	4	4	2	13	2	4	5	5	4	18	3	34	2
62	4	4	4	4	16	3	2	5	4	4	15	3	4	4	4	4	16	3	34	2
63	4	5	3	3	15	3	2	4	3	3	12	2	3	3	3	3	12	2	27	1
64	4	4	3	3	14	2	2	3	3	2	10	1	4	4	4	2	14	2	26	1
65	4	4	3	3	14	2	3	5	3	4	15	3	4	4	4	3	15	3	32	2
66	5	5	5	5	20	3	2	5	4	3	14	2	5	5	5	4	19	3	36	2
67	4	4	5	5	18	3	2	4	5	4	15	3	5	5	5	5	20	3	38	2
68	5	5	3	3	16	3	2	3	2	3	10	1	3	4	4	4	15	3	28	1
69	3	4	4	4	15	3	2	4	4	3	13	2	4	4	3	3	14	2	30	1
70	4	2	5	5	16	3	2	4	4	4	14	2	3	4	4	3	14	2	31	2
71	3	3	3	3	12	2	3	3	3	4	13	2	4	4	4	3	15	3	30	1
72	4	4	4	4	16	3	2	4	4	4	14	2	4	3	3	3	13	2	30	1
73	4	4	4	4	16	3	2	4	3	3	12	2	4	5	4	3	16	3	31	2
74	4	4	3	3	14	2	3	4	4	4	15	3	4	5	4	3	16	3	33	2
75	4	4	4	4	16	3	2	5	4	4	15	3	5	5	4	2	16	3	34	2

76	5	5	3	3	16	3	3	5	5	5	18	3	3	5	5	5	18	3	3	2
77	4	4	3	3	15	3	3	3	4	4	14	2	4	4	4	3	15	3	3	2
78	4	4	3	3	14	2	3	4	3	4	14	2	4	4	4	4	16	3	3	2
79	4	5	4	4	17	3	2	4	4	3	13	2	3	4	5	4	16	3	3	2
80	4	5	3	3	15	3	2	5	4	5	16	3	5	4	5	4	18	3	3	2
81	5	5	5	5	20	3	2	5	5	5	17	3	5	5	5	20	3	3	3	2
82	3	3	3	3	12	2	3	3	4	2	12	2	3	3	4	2	12	2	2	1
83	2	5	4	4	15	3	3	4	4	4	15	3	4	5	4	4	17	3	3	2
84	4	4	3	3	14	2	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	16	3	3	2
85	3	5	5	5	18	3	2	3	3	5	13	2	5	4	4	4	17	3	3	2
86	5	5	5	5	20	3	3	5	5	4	17	3	4	4	3	3	14	2	3	2
87	5	5	5	5	20	3	3	5	4	4	16	3	4	4	5	4	17	3	3	2
88	5	5	4	4	18	3	2	4	3	5	14	2	5	5	5	3	18	3	3	2
89	5	5	5	5	20	3	3	5	4	5	17	3	5	5	5	5	20	3	3	2
90	5	4	4	4	17	3	3	4	3	4	14	2	4	5	4	4	17	3	3	2
91	3	2	3	3	11	2	3	4	4	4	15	3	4	5	4	3	16	3	3	2
92	4	3	4	4	15	3	3	4	4	4	15	3	4	4	5	4	17	3	3	2
93	4	4	4	4	16	3	2	4	4	4	14	2	4	4	4	4	16	3	3	2
94	4	4	4	4	16	3	2	4	4	4	15	3	4	4	4	4	16	3	3	2
95	5	3	4	4	16	3	2	4	4	4	14	2	4	4	4	3	15	3	3	2
96	5	4	4	4	17	3	3	4	3	4	14	2	3	4	4	3	14	2	3	2
97	4	4	3	3	14	2	3	4	3	3	13	2	3	4	4	3	14	2	2	1
98	4	3	2	2	11	2	2	5	4	3	14	2	5	5	3	2	15	3	3	2
99	5	1	3	3	12	2	2	3	4	4	13	2	4	5	4	4	17	3	3	2
100	4	1	3	3	11	2	3	4	4	4	15	3	4	4	3	3	14	2	3	2
101	4	2	3	3	12	2	2	5	1	1	9	1	3	4	3	3	13	2	2	1
102	5	2	3	3	13	2	2	3	3	1	9	1	5	5	5	5	20	3	3	2
103	5	5	3	3	16	3	2	5	5	5	17	3	5	5	5	2	17	3	3	2
104	5	5	3	3	16	3	2	5	5	3	15	3	3	5	5	2	15	3	3	2
105	3	4	4	4	15	3	2	4	3	3	12	2	4	4	4	4	16	3	3	2
106	5	5	4	4	18	3	2	5	4	3	14	2	4	4	4	4	16	3	3	2
107	5	4	4	4	17	3	2	3	4	4	13	2	4	4	4	5	17	3	3	2
108	3	5	3	3	14	2	2	4	3	4	13	2	4	4	3	15	3	3	3	1
109	3	5	4	4	16	3	2	4	2	3	11	2	4	4	4	3	15	3	3	2
110	4	3	4	4	15	3	3	4	4	4	14	2	4	5	5	4	18	3	3	2
111	5	5	4	4	18	3	3	4	4	4	15	3	5	5	4	5	19	3	3	2
112	4	4	4	4	16	3	2	4	3	4	13	2	4	5	4	4	17	3	3	2
113	5	5	5	5	20	3	3	5	5	5	18	3	5	5	5	5	20	3	3	2
114	5	5	3	3	16	3	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	12	2	2	1
115	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	16	3	3	2
116	5	5	4	4	18	3	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	16	3	3	2
117	5	3	5	5	18	3	3	5	2	5	15	3	4	5	5	3	17	3	3	2
118	4	4	4	4	16	3	2	4	4	4	14	2	4	4	4	4	16	3	3	2
119	3	5	4	4	16	3	2	5	5	4	16	3	5	4	5	4	18	3	3	2
120	5	5	4	4	18	3	3	5	4	4	16	3	5	5	5	5	20	3	3	2
121	2	2	3	3	10	1	3	4	3	3	13	2	3	4	3	3	13	2	2	1
122	4	4	4	4	16	3	2	4	4	2	12	2	4	5	5	4	18	3	3	2
123	4	4	4	4	16	3	2	5	4	4	15	3	4	4	4	4	16	3	3	2
124	4	5	3	3	15	3	2	4	3	3	12	2	3	3	3	3	12	2	2	1
125	4	4	3	3	14	2	3	3	3	2	11	2	4	4	4	2	14	2	2	1
126	4	4	3	3	14	2	2	5	3	4	14	2	4	4	4	3	15	3	3	2
127	5	5	5	5	20	3	2	5	4	3	14	2	5	5	5	4	19	3	3	2
128	4	4	5	5	18	3	2	4	5	4	15	3	5	5	5	5	20	3	3	2
129	5	5	3	3	16	3	2	3	2	3	10	1	3	4	4	4	15	3	3	2
130	3	4	4	4	15	3	2	4	4	3	13	2	4	4	3	3	14	2	3	1
131	4	2	5	5	16	3	3	4	4	4	15	3	3	4	4	3	14	2	3	2
132	3	3	3	3	12	2	2	3	3	4	12	2	4	4	3	3	15	3	3	2
133	4	4	4	4	16	3	2	4	4	4	14	2	4	3	3	3	13	2	3	1
134	4	4	4	4	16	3	3	4	3	3	13	2	4	5	4	3	16	3	3	2
135	4	4	3	3	14	2	2	4	4	4	14	2	4	5	4	3	16	3	3	2
136	4	4	4	4	16	3	3	5	4	4	16	3	5	5	4	2	16	3	3	2
137	5	5	3	3	16	3	3	5	5	5	18	3	3	5	5	5	18	3	3	2
138	4	5	3	3	15	3	3	3	4	4	14	2	4	4	4	3	15	3	3	2
139	4	4	3	3	14	2	2	4	3	4	13	2	4	4	4	4	16	3	3	2
140	4	5	4	4	17	3	2	4	4	3	13	2	3	4	5	4	16	3	3	2
141	4	5	3	3	15	3	2	5	4	5	16	3	5	4	5	4	18	3	3	2
142	5	5	5	5	20	3	3	5	5	5	18	3	5	5	5	5	20	3	3	2
143	3	3	3	3	12	2	3	3	4	2	12	2	3	3	4	2	12	2	2	1
144	2	5	4	4	15	3	3	4	4	4	15	3	4	5	4	4	17	3	3	2
145	4	4	3	3	14	2	2	4	4	4	14	2	4	4	4	4	16	3	3	2
146	3	5	5	5	18	3	3	3	3	5	14	2	5	4	4	4	17	3	3	2
147	5	5	5	5	20	3	3	5	5	4	17	3	4	4	3	3	14	2	3	2
148	5	5	5	5	20	3	2	5	4	4	15	3	4	4	5	4	17	3	3	2
149	5	5	4	4	18	3	3	4	3	5	15	3	5	5	5	3	18	3	3	2
150	5	5	5	5	20	3	3	5	4	5	17	3	5	5	5	5	20	3	3	2
151	5	4	4	4	17	3	3	4	3	4	14	2	4	5	4	4	17	3	3	2

152	3	2	3	3	11	2	3	4	4	4	15	3	4	5	4	3	16	3	33	2
153	4	3	4	4	15	3	2	4	4	4	14	2	4	4	5	4	17	3	34	2
154	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	16	3	34	2
155	4	4	4	4	16	3	2	4	4	4	14	2	4	4	4	4	16	3	33	2
156	5	3	4	4	16	3	3	4	4	4	15	3	4	4	4	3	15	3	33	2
157	5	4	4	4	17	3	3	4	3	4	14	2	3	4	4	3	14	2	31	2
158	4	4	3	3	14	2	2	4	3	3	12	2	3	4	4	3	14	2	28	1
159	4	3	2	2	11	2	2	5	4	3	14	2	5	5	3	2	15	3	31	2
160	5	1	3	3	12	2	3	3	4	4	14	2	4	5	4	4	17	3	33	2
161	4	1	3	3	11	2	2	4	4	4	14	2	4	4	3	3	14	2	30	1
162	4	2	3	3	12	2	2	5	1	1	9	1	3	4	3	3	13	2	24	1
163	5	2	3	3	13	2	2	3	3	1	9	1	5	5	5	5	20	3	31	2
164	5	5	3	3	16	3	2	5	5	5	17	3	5	5	5	2	17	3	37	2
165	5	5	3	3	16	3	2	5	5	3	15	3	3	5	5	2	15	3	33	2
166	3	4	4	4	15	3	2	4	3	3	12	2	4	4	4	4	16	3	31	2
167	5	5	4	4	19	3	2	5	4	3	14	2	4	4	4	4	16	3	33	2
168	5	4	4	4	17	3	2	3	4	4	13	2	4	4	4	5	17	3	33	2
169	3	5	3	3	14	2	2	4	3	4	13	2	4	4	4	3	15	3	30	1
170	3	5	4	4	16	3	3	4	2	3	12	2	4	4	4	3	15	3	30	1
171	4	3	4	4	15	3	3	3	4	4	14	2	4	5	5	4	18	3	35	2
172	5	5	4	4	18	3	2	4	4	4	14	2	5	5	4	5	19	3	36	2
173	4	4	4	4	16	3	3	4	3	4	14	2	4	5	4	4	17	3	34	2
174	5	5	5	5	20	3	3	5	5	5	18	3	5	5	5	5	20	3	41	2
175	5	5	3	3	16	3	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	12	2	27	1
176	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	16	3	34	2
177	5	5	4	4	18	3	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	16	3	34	2
178	5	3	5	5	19	3	2	5	2	5	14	2	4	5	5	3	17	3	34	2
179	4	4	4	4	16	3	2	4	4	4	14	2	4	4	4	4	16	3	33	2
180	3	5	4	4	16	3	3	5	5	4	17	3	5	4	5	4	18	3	38	2
181	5	5	4	4	18	3	3	5	4	4	16	3	5	5	5	5	20	3	39	2
182	2	2	3	3	10	1	2	4	3	3	12	2	3	4	3	3	13	2	26	1
183	4	4	4	4	16	3	2	4	4	2	12	2	4	5	5	4	18	3	33	2
184	4	4	4	4	16	3	2	5	4	4	15	3	4	4	4	4	16	3	34	2
185	4	5	3	3	15	3	3	4	3	3	13	2	3	3	3	3	12	2	28	1
186	4	4	3	3	14	2	2	3	3	2	10	1	4	4	4	2	14	2	26	1
187	4	4	3	3	14	2	2	5	3	4	14	2	4	4	4	3	15	3	31	2
188	5	5	5	5	20	3	2	5	4	3	14	2	5	5	5	4	19	3	36	2
189	4	4	5	5	18	3	2	4	5	4	15	3	5	5	5	5	20	3	38	2

190	5	5	3	3	16	3	2	3	2	3	10	1	3	4	4	4	15	3	28	1
191	3	4	4	4	15	3	3	4	4	3	14	2	4	4	3	3	14	2	31	2
192	4	2	5	5	16	3	2	4	4	4	14	2	3	4	4	3	14	2	31	2
193	3	3	3	3	12	2	2	3	3	4	12	2	4	4	4	3	15	3	29	1
194	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	15	3	4	3	3	3	13	2	31	2
195	4	4	4	4	16	3	2	4	3	3	12	2	4	5	4	3	16	3	31	2
196	4	4	3	3	14	2	3	4	4	4	15	3	4	5	4	3	16	3	33	2
197	4	4	4	4	16	3	3	5	4	4	16	3	5	5	4	2	16	3	35	2
198	5	5	3	3	16	3	3	5	5	5	18	3	3	5	5	5	18	3	39	2
199	4	5	3	3	15	3	2	3	4	4	13	2	4	4	4	3	15	3	31	2
200	4	4	3	3	14	2	2	4	3	4	13	2	4	4	4	4	16	3	31	2
201	4	5	4	4	17	3	2	4	4	3	13	2	3	4	5	4	16	3	32	2
202	4	5	3	3	15	3	3	5	4	5	17	3	5	4	5	4	18	3	38	2
203	5	5	5	5	20	3	3	5	5	5	18	3	5	5	5	5	20	3	41	2
204	3	3	3	3	12	2	3	3	4	2	12	2	3	3	4	2	12	2	26	1
205	2	5	4	4	15	3	2	4	4	4	14	2	3	5	5	5	18	3	35	2
206	4	4	3	3	14	2	3	4	4	4	15	3	4	4	4	3	15	3	32	2
207	3	5	5	5	18	3	3	3	3	5	14	2	4	4	4	4	16	3	33	2
208	5	5	5	5	20	3	2	5	5	4	16	3	3	4	5	4	16	3	35	2
209	5	5	5	5	20	3	3	5	4	4	16	3	5	4	5	4	18	3	37	2
210	5	5	4	4	19	3	3	4	3	5	15	3	5	5	5	5	20	3	38	2
211	5	5	5	5	20	3	3	5	4	5	17	3	3	3	4	2	12	2	32	2
212	5	4	4	4	17	3	3	4	3	4	14	2	5	4	5	4	18	3	35	2
213	3	2	3	3	11	2	2	4	4	4	14	2	5	5	5	5	20	3	36	2
214	3	2	3	3	11	2	3	4	4	4	15	3	3	3	4	2	12	2	29	1





**Anexo 9: Porcentaje de Turnitin**



# LAS TIC Y LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR, TRUJILLO 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.uct.edu.pe">repositorio.uct.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
3	<a href="https://e-spacio.uned.es">e-spacio.uned.es</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Caribbean University Trabajo del estudiante	1%
8	<a href="https://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	1%
9	<a href="https://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	

1%

---

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía Activo