

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

COMPETENCIAS DIGITALES Y PERCEPCIÓN DE LA  
CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS  
EN EL MARCO DE LA ENSEÑANZA  
VIRTUAL EN EL IESTP VIGIL,  
TACNA – 2022

**TESIS**

PRESENTADA POR:

HENRY DIAZ GAMERO

Para optar el Grado Académico de:

MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON MENCIÓN  
GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

TACNA – PERÚ

2023

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

**Escuela de Posgrado**

**MAESTRÍA EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**COMPETENCIAS DIGITALES Y PERCEPCIÓN DE LA  
CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS  
EN EL MARCO DE LA ENSEÑANZA  
VIRTUAL EN EL IESTP VIGIL,  
TACNA – 2022**

Tesis sustentada y aprobada el 30 de noviembre del 2023; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE : .....  
Dr. Martín Pedro Llapa Medina

SECRETARIO : .....  
M.Sc. Willian Máximo Bartesaghi Aste

MIEMBRO : .....  
Dra. Silvia milagritos Bazán Velázquez

ASESORA : .....  
Dra. Silvia milagritos Bazán Velázquez

## CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Silvia Milagritos Bazán Velásquez, en mi condición como asesor de tesis respaldado con la RESOLUCIÓN DE FACULTAD N° 12499-FECH-UNJBG, en cuanto a la originalidad del informe de tesis titulado "COMPETENCIAS DIGITALES Y PERCEPCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL MARCO DE LA ENSEÑANZA VIRTUAL EN EL ISTP VIGIL-TACNA-2022" , presentado por el bachiller Henry DIAZ GAMERO para optar el Título Profesional de Magister en Educación ,habiendo cumplido con lo establecido en el Reglamento de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido, cuyo porcentajes es de 6%.

Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD del presente informe que está de acuerdo al nivel PERMITIDO, y puede continuar con los trámites correspondientes.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para su obtención del título.

Tacna, octubre del 2023.

  
Dra. Silvia Milagritos Bazán Velásquez  
DNI: 17802178  
Cppe 2417802178

## **DEDICATORIA**

*Dedico el presente trabajo a mi familia porque siempre me inculcaron a perseguir y luchar por mis sueños.*

**AGRADECIMIENTOS**

*Agradezco a los profesores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann por todos los saberes impartidos en aras de brindar un servicio eficiente a nosotros, los educandos.*

*Muchas gracias.*

## ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN .....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN .....	01
CAPÍTULO I : PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	03
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	03
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	06
1.2.1 Problema General .....	06
1.2.2 Problemas Específicos.....	06
1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA .....	07
1.4 ALCANCES E IMPORTANCIA.....	08
1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	09
1.5.1 Objetivo General .....	09
1.5.2 Objetivos Específicos .....	09
1.6 HIPÓTESIS .....	10
1.6.1 Hipótesis General .....	10
1.6.2 Hipótesis Específicas.....	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....	12
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	12
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	14
2.2 Bases Teóricas .....	15
2.2.1 Definición de competencias digitales.....	15
2.2.2 Modelos sobre la competencia digital .....	17
2.2.3 Competencias digitales docentes .....	19
2.2.4 Importancia de las competencias digitales .....	20
2.2.5 Perfil de competencias digitales docentes .....	21
2.2.6 Consecuencias de las carencias de destreza digitales.....	21
2.2.7 Dimensiones de las competencias digitales.....	22

2.2.8	Apreciación de la apreciación de la cualificación de las operaciones educativo .....	28
2.2.9	Teorías sobre la calidad del servicio .....	29
2.2.10	Importancia de medir la calidad del servicio .....	31
2.2.11	Consecuencias de una mala calidad del servicio percibida.....	32
2.2.12	Dimensiones de la apreciación de la calidad del servicio .....	33
2.3	Definiciones de términos básicos .....	35
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....		38
3.1	Diseño metodológico.....	38
3.1.1	Enfoque de investigación .....	38
3.1.2	Tipo de Investigación .....	38
3.1.3	Nivel de Investigación.....	38
3.1.4	Método de Investigación .....	38
3.1.5	Diseño de Investigación .....	39
3.2	Cuadro de operacionalización de Variables .....	40
3.3	Población y Muestra.....	40
3.3.1	Unidad de análisis .....	40
3.3.2	Población.....	41
3.3.3	Muestra.....	41
3.4	Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos .....	42
3.4.1	Técnica de Recolección de Datos.....	42
3.4.2	Instrumento de Recolección de Datos .....	43
3.5	Estrategia para la recolección de datos.....	45
3.6	Procesamiento de la información y Métodos Estadísticos de Análisis de datos.....	45
3.7	Instrumentos, Equipos Materiales e Insumos.....	46
CAPÍTULO IV : RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....		47
4.1	PRESENTACIÓN .....	47
4.2	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO .....	47
4.3	RESULTADOS .....	49

4.3.1	Análisis descriptivo de la variable competencias digitales .....	49
4.3.2	Análisis descriptivo de la dimensión competencias para el manejo de la información .....	51
4.3.3	Análisis descriptivo de la dimensión competencias de trabajo colaborativo .....	53
4.3.4	Análisis descriptivo de la dimensión competencias para la optimiza de la comunicación.....	55
4.3.5	Análisis descriptivo de la dimensión competencias de resolución de problemas .....	57
4.3.6	Análisis descriptivo de la variable apreciación de la cualificación del servicio educativo.....	59
4.3.7	Análisis descriptivo de la dimensión tangibilidad.....	61
4.3.8	Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta .....	63
4.3.9	Análisis descriptivo de la dimensión empatía .....	65
4.3.10	Análisis descriptivo de la dimensión confiabilidad .....	67
4.3.11	Análisis descriptivo de la dimensión seguridad.....	69
4.3.12	Prueba de normalidad.....	71
4.3.13	Prueba de hipótesis.....	71
	DISCUSIÓN .....	78
	CONCLUSIONES .....	84
	RECOMENDACIONES.....	86
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	88
	ANEXOS .....	102

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de competencias digitales .....	49
Tabla 2. Nivel de la dimensión competencias para el manejo de la información. 51	51
Tabla 3. Nivel de la dimensión competencias de trabajo colaborativo .....	53
Tabla 4. Nivel de dimensión competencias para la optimiza de la comunicación 55	55
Tabla 5. Nivel de la dimensión competencias de resolución de problemas .....	57
Tabla 6. Nivel de la variable apreciación de la cualificación del servicio educativo .....	59
Tabla 7. Nivel de la dimensión tangibilidad.....	61
Tabla 8. Nivel de la dimensión capacidad de respuesta .....	63
Tabla 9. Nivel de la dimensión empatía .....	65
Tabla 10. Nivel de la dimensión confiabilidad.....	67
Tabla 11. Nivel de la dimensión seguridad .....	69
Tabla 12. Prueba de Normalidad.....	71
Tabla 13. Prueba de correlación Magnitud de la relación .....	72
Tabla 14. Prueba de correlación Magnitud de la relación .....	73
Tabla 15. Prueba de correlación Magnitud de la relación .....	74
Tabla 16. Prueba de correlación Magnitud de la relación .....	75
Tabla 17. Prueba de correlación Magnitud de la relación .....	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Nivel de competencias digitales.....	49
Figura 2.	Nivel de competencias para el manejo de la información. ....	51
Figura 3.	Nivel de la dimensión competencias de trabajo colaborativo.....	53
Figura 4.	Nivel de dimensión competencias para la optimiza de la comunicación .....	55
Figura 5.	Nivel de la dimensión competencias de resolución de problemas.....	57
Figura 6.	Nivel de la variable apreciación de la cualificación del servicio educativo .....	59
Figura 7.	Nivel de la dimensión tangibilidad .....	61
Figura 8.	Nivel de la dimensión capacidad de respuesta.....	63
Figura 9.	Nivel de la dimensión empatía.....	65
Figura 10.	Nivel de la dimensión confiabilidad .....	67
Figura 11.	Nivel de la dimensión seguridad.....	69

## RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre las competencias digitales y la percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna - 2022. La investigación empleó un enfoque cuantitativo, diseño básico, correlacional y de corte transversal, utilizando un método deductivo y un diseño no experimental. La población estuvo conformada por 318 estudiantes y una muestra de 245 estudiantes seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. En relación al nivel de competencias digitales, se observó que un total de 132 estudiantes, lo que representa un 54 % del grupo estudiado, fueron categorizados en el nivel "Bueno". En cuanto al nivel de apreciación de la cualificación del servicio educativo, se encontró que 105 estudiantes, representando un 43 %, evaluaron la calidad como "Regular". Los hallazgos indicaron una correlación positiva y alta entre las competencias digitales y la percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual del IESTP Vigil, Tacna - 2022.

**Palabras clave:** Calidad, competencias, TICS, desempeño, servicios, educación.

## **ABSTRACT**

The present study aims to determine the relationship between digital competencies and the perception of the quality of educational services in the framework of virtual teaching at the IESTP Vigil, Tacna - 2022. The research employed a quantitative approach, basic design, correlational and cross-sectional, using a deductive method and a non-experimental design. The population consisted of 318 students, and a sample of 245 students was selected through simple random sampling. Regarding the level of digital competencies, it was observed that a total of 132 students, representing 54 % of the studied group, were categorized in the "Good" level. As for the level of perception of educational service quality, it was found that 105 students, constituting 43 %, evaluated the quality as "Regular". The results indicated a positive and high correlation between digital competencies and the perception of the quality of educational services in the the framework of virtual teaching at the IESTP Vigil, Tacna - 2022.

**Keywords:** Quality, competencies, ICT, performance, services, education.

## INTRODUCCIÓN

La enseñanza virtual ha experimentado un notable aumento en los últimos años, especialmente en respuesta a las contingencias surgidas por la crisis del COVID-19. Esta modalidad educativa ha requerido una adaptación tanto por parte de los docentes como de los estudiantes, quienes han tenido que desarrollar habilidades digitales para participar de manera efectiva en el proceso de aprendizaje a través de plataformas en línea.

En este contexto, el presente estudio tiene como objetivo principal examinar la relación entre las competencias digitales y la percepción de la calidad de las operaciones educativas en el contexto de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna. Se busca comprender cómo las habilidades y conocimientos digitales de los estudiantes influyen en su experiencia de aprendizaje virtual, y cómo esta percepción de calidad impacta en su progreso académico.

El enfoque de este estudio se centra en la evaluación de las competencias digitales de los estudiantes, abordando aspectos como la manipulación de recursos informáticos, la búsqueda de información en línea, la comunicación digital y el uso de plataformas virtuales de enseñanza. Además, se investiga la percepción de los estudiantes acerca de la calidad de los servicios educativos en el entorno virtual, considerando factores como la accesibilidad de los recursos digitales, la claridad de las instrucciones y los materiales proporcionados, la interacción con los docentes y la satisfacción general con la experiencia educativa.

El foco central de este estudio reside en la necesidad de comprender cómo se relacionan las competencias digitales y la percepción de la calidad de las operaciones educativas en el contexto de la enseñanza virtual. Los resultados obtenidos a través de esta investigación pueden ofrecer información valiosa para mejorar los programas educativos, la formación docente y la implementación de estrategias efectivas en la enseñanza en línea.

Para abordar este tema, la tesis se estructurará en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del problema. En este capítulo, se expondrá el problema que se aborda en la investigación, se definirán los conceptos clave relacionados con el estándar de pruebas y el derecho a la presunción de inocencia, se explicará la relevancia del tema y se formularán las preguntas de investigación.

Capítulo II: Marco teórico. En este capítulo, se revisarán las teorías fundamentales y los conceptos relacionados con el derecho a la presunción de inocencia y el estándar de pruebas en casos de delitos sexuales, así como las normativas internacionales y nacionales que regulan este tema.

Capítulo III: Metodología. En este capítulo, se describirá la metodología utilizada para llevar a cabo la investigación, incluyendo el tipo de estudio, la población y muestra, las técnicas de recopilación de datos y el análisis estadístico.

Capítulo IV: Resultados. En este capítulo, se presentarán los hallazgos obtenidos a partir de la aplicación de la metodología descrita en el capítulo anterior. Se analizarán los datos recopilados y se discutirán las conclusiones fundamentadas.

Capítulo V: Discusión. En este capítulo, se discutirán los hallazgos obtenidos en relación con las preguntas de investigación planteadas y se compararán con la literatura revisada en el marco teórico.

Capítulo VI: Conclusiones. En este capítulo, se presentarán las conclusiones generales de la investigación, incluyendo las limitaciones del estudio y las implicaciones prácticas y teóricas.

Referencias: Finalmente, se incluirá la lista de referencias bibliográficas utilizadas en la elaboración de la tesis.

Espero que estas revisiones y ampliaciones sean útiles para tu trabajo. Si tienes alguna pregunta o necesitas más ayuda, no dudes en preguntar.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Las recientes transformaciones en la modalidad de impartición de clases en todos los niveles educativos han generado una movilización de los recursos y habilidades presentes en el ámbito educativo. En este sentido, tanto los sistemas de gestión como el capital cultural y técnico del cuerpo docente han tenido que adaptarse a las nuevas exigencias de virtualidad y digitalización de las actividades, buscando desarrollar un conjunto de habilidades principalmente digitales. Estas habilidades se caracterizan por su enfoque en la fluidez de la información y la simultaneidad de los procesos, aspectos que difieren notablemente de la cultura analógica (Sanabria, 2020).

Tal como menciona el Informe sobre Competencia Digital del IPTS (2021), las habilidades digitales engloban un conjunto de capacidades relacionadas con el manejo eficiente de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y cómo estas pueden integrarse en diversos campos del conocimiento para optimizar el rendimiento y la mejora de los procesos. En el contexto educativo, las habilidades digitales se vuelven esenciales para los profesores, permitiéndoles diseñar estrategias didácticas que se ajusten a los cambios actuales.

Además, de acuerdo con los Estándares de Competencia en TIC para Profesores elaborados por la UNESCO (2021) para la región de las Américas, las habilidades digitales de los docentes son la vía fundamental para una mejora constante en el servicio educativo, ya que posibilitan que la enseñanza sea flexible ante los cambios. En consecuencia, las habilidades digitales no solo conllevan a una mejora en el desempeño profesional, sino que también aumentan la capacidad de adaptación y mejora continua en la educación, especialmente en contextos cambiantes o alternativos.

No obstante, la digitalización educativa es un proceso que ha estado en marcha de manera paralela a la enseñanza presencial desde hace tiempo. Así, la situación actual de

crisis no representa la emergencia de una nueva modalidad educativa, sino más bien una adaptación forzada y oportuna para mantener la prestación de los servicios educativos.

La gestión de las habilidades digitales permite ajustar el perfil de competencias de los docentes a las demandas de una sociedad caracterizada por la información y la hiperconexión. Esto optimiza las dinámicas de enseñanza-aprendizaje y logra una integración armoniosa de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC) en el contexto educativo virtual. Dentro de la implementación de las TIC en el aula, la organización del cuerpo docente emerge como uno de los factores más críticos, ya que su ausencia podría generar problemas o impedir la adecuada ejecución de los planes. Como resultado, los profesores deben ser competentes en la utilización de las TIC, contar con los conocimientos y habilidades necesarios para emplearlas como medios de instrucción (Suárez, 2010).

De acuerdo con la UNESCO (2019), la cuestión no radica en una competencia basada en un mayor o menor conocimiento de la utilización de las TIC, sino en el uso de la tecnología como herramienta para fomentar una diversidad de entornos de aprendizaje y diseño. Saber qué utilizar, cómo emplearlo, cuándo aplicarlo y cómo utilizarlo adecuadamente constituye un proceso educativo de preparación, producción e intervención, ya que no debemos olvidar que las TIC pueden ser herramientas para el aprendizaje en la medida en que los docentes las utilicen de manera efectiva.

Como lo han demostrado los estudios de Sánchez et al. (2017), la integración generalizada de las tecnologías digitales en la experiencia docente no es un fenómeno nuevo. Aunque la expresión "competencia digital" a menudo se asocia con las habilidades que un individuo debe tener para enfrentar los cambios y desafíos de la vida, es importante notar que este término se ha convertido en un eje de cambio educativo en el currículo. Tanto profesores como estudiantes han tenido que desarrollar habilidades digitales para participar eficazmente en los entornos virtuales de aprendizaje. Sin embargo, se ha subestimado el hecho de que la compleja dinámica de la instrucción requiere no solo habilidades en el desempeño de los estudiantes, sino también en la competencia de los profesores para afrontar los desafíos planteados por la nueva realidad educativa.

Un estudio comparativo llevado a cabo por Esteve et al. (2016) en una muestra de profesores latinoamericanos ha demostrado que la percepción de las habilidades digitales no se limita solo a aspectos pedagógicos, como estimular el pensamiento crítico o utilizar recursos para verificar y sintetizar información. Además, se ha evidenciado que estas habilidades digitales pueden proporcionar múltiples ventajas en términos de gestión educativa. En este sentido, estas habilidades pueden impactar positivamente en la planificación de clases, el rendimiento y la eficiencia.

En respuesta a esta situación, en nuestro país se ha implementado la enseñanza remota virtual con el objetivo de mantener la continuidad de los procesos educativos. Sin embargo, como suele ocurrir con cualquier cambio, este proceso ha atravesado varias etapas hasta su plena implementación (Oyarce et al., 2021). En el último año, hemos sido testigos de que la comunidad educativa y sus recursos no se han adaptado de manera flexible a esta nueva modalidad. Esto ha revelado una serie de problemas logísticos y desafíos, desde la falta de personal capacitado en el manejo de tecnologías hasta problemas estructurales como la brecha de conectividad y la necesidad de ajustes curriculares.

La Defensoría del Pueblo (2020) ha señalado uno de los principales obstáculos para la consolidación de la enseñanza remota: el bajo nivel de habilidades digitales. Esto impide la creación de estrategias didácticas que requieran el uso de herramientas digitales. Además, los educadores han destacado la ausencia de un marco competencial que permita una capacitación continua en habilidades tecnológicas (Ramírez, 2021). También se ha observado una falta de capacitación en estrategias de trabajo colaborativo en línea (Moreira & Delgadillo, 2015) y una falta de alineación entre la gestión educativa y la mejora profesional. Estas contingencias tienen un impacto en la disposición y actitud hacia la enseñanza.

De acuerdo con Sanabria (2020), uno de los factores que mejor pronostican la calidad educativa y la adaptación al servicio educativo es el nivel de competencia tanto en herramientas digitales como en metodologías analógicas por parte de los docentes. Por otro lado, un estudio de Oyarce et al. (2021) sugiere que uno de los factores que dificultan el éxito de las estrategias pedagógicas y la obtención de resultados de aprendizaje

relevantes es la falta de adaptación por parte de los profesores a nivel competencial en el manejo de tecnologías informáticas.

En mi experiencia laboral en el Instituto Técnico Superior Vigil de Tacna, he observado de manera ocasional indicadores de poca flexibilidad frente a nuevas estrategias didácticas en el ámbito virtual, así como niveles bajos de competencia en habilidades informáticas y adaptación a nuevas formas de información. Estos factores limitan la retroalimentación y la mejora constante en el servicio educativo. Esta situación nos lleva a reflexionar sobre la realidad educativa actual, que está en una fase de transición y mejora entre la enseñanza presencial y la semi presencial. Esto nos lleva a concluir que es esencial comprender las habilidades digitales y la apreciación de la calidad de las operaciones educativas. En este sentido, se requiere un enfoque integral que no solo se centre en aspectos técnicos y procedimentales, sino que también promueva la gestión competencial por parte de los docentes.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre las competencias digitales y la percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es el nivel de competencias digitales de los alumnos del IESTP Vigil, Tacna – 2022?
- b) ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de los servicios educativos de los alumnos del IESTP Vigil, Tacna – 2022?
- c) ¿Cuál es la relación entre las competencias para el manejo de la información y la percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022?

- d) ¿Cuál es la relación entre las Competencias de trabajo colaborativo y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022?
- e) ¿Cuál es la relación entre las competencias para la optimiza de la comunicación y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022?
- f) ¿Cuál es la relación entre las Competencias de resolución de problemas y la percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022?

### **1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

La base teórica de esta investigación se sustenta en la utilización de modelos, conceptos, teorías y componentes relacionados con las habilidades digitales y la evaluación de la calidad de los servicios educativos. Este enfoque contribuirá a enriquecer y profundizar la comprensión de los factores clave y su aplicación en la gestión de los servicios educativos. En lo que respecta a las habilidades digitales, se justifica su relevancia en el hecho de que representan el conjunto de competencias esenciales para un educador en el entorno digital, lo que respalda la base teórica sólida de esta investigación. Por otro lado, la apreciación de la calidad se presenta como un indicador fundamental para medir el desempeño de una entidad y la eficacia de su cadena de valor.

Desde una perspectiva metodológica, este estudio adoptará un diseño coherente con los fenómenos que se investigan, centrándose en la percepción de los actores involucrados sobre la calidad y las habilidades digitales en sus funciones. La muestra será representativa y se obtendrá mediante métodos de selección probabilística y muestreo aleatorio. Además, se respalda en la solidez metodológica al utilizar instrumentos validados por expertos y cuya confiabilidad se calculará mediante análisis estadísticos. El diseño y empleo de estos instrumentos por parte del investigador contribuyen a la confiabilidad externa de las conclusiones.

En términos prácticos, los resultados de esta investigación tendrán un impacto significativo al proporcionar la base para desarrollar estrategias de mejora continua que

se alineen con las necesidades de la entidad. Los hallazgos serán esenciales para intervenir de manera fundamentada y eficaz, comprendiendo las características esenciales de los empleados, los factores que promueven un nivel óptimo de habilidades digitales y su impacto en la percepción de la calidad del servicio educativo. Por lo tanto, esta investigación contribuirá al diseño de políticas internas que busquen mejorar los servicios educativos y adaptarse a las circunstancias cambiantes.

Esta investigación es de gran relevancia ya que ampliará el conocimiento en relación con el tema y proporcionará nuevos hallazgos basados en el proyecto de investigación. Además, permitirá establecer una conexión directa entre las habilidades digitales y la evaluación de la calidad de los servicios educativos en el contexto de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil. Al abordar un problema actual que afecta a múltiples instituciones de enseñanza técnica superior, los datos y resultados generados tendrán un valor significativo, especialmente considerando la escasez de estudios similares.

En última instancia, esta investigación cumplirá con el objetivo de satisfacer los requisitos necesarios para la obtención del grado académico de Maestro en Ciencias (Magíster Scientiae) con Mención en Gerencia y Administración de la Educación.

#### **1.4 ALCANCES E IMPORTANCIA**

Los objetivos de esta investigación se centraron en una exploración exhaustiva y un análisis detallado de dos elementos esenciales en el ámbito educativo contemporáneo: las habilidades digitales de los docentes y la evaluación de la excelencia en los servicios educativos en el contexto de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil durante el año 2022.

En primer lugar, el estudio tuvo como propósito examinar con profundidad las competencias digitales de los docentes involucrados en la enseñanza virtual en el IESTP Vigil. Se evaluaron sus aptitudes para manejar tecnologías de la información y la comunicación, su capacidad de adaptación a entornos virtuales y su efectividad en la integración de herramientas digitales en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Además, se investigó cómo los estudiantes y otros participantes en la enseñanza virtual en el IESTP Vigil percibieron la calidad de los servicios educativos. Se abordaron

aspectos cruciales como la accesibilidad a los contenidos, la dinámica de interacción entre profesores y alumnos, la claridad de las instrucciones impartidas y la adecuación global de la experiencia de aprendizaje en línea.

En el transcurso del estudio, se identificaron los factores que influyeron en el desarrollo de las habilidades digitales por parte de los docentes y en la percepción de la calidad de los servicios educativos por parte de los estudiantes. Estos factores abarcaban aspectos de naturaleza tecnológica, pedagógica, organizativa y de apoyo institucional.

Con base en los descubrimientos obtenidos, se formularon recomendaciones y estrategias dirigidas a fortalecer las habilidades digitales de los docentes y a mejorar la percepción de la calidad en los servicios educativos en el entorno de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil. Estas recomendaciones y estrategias tienen como objetivo contribuir a la optimización de la enseñanza virtual y a la adaptación efectiva a las necesidades y expectativas de los estudiantes en un entorno educativo en constante evolución.

## **1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar cuál es la relación entre las competencias digitales y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- a) Examinar el nivel de competencias digitales de los alumnos del IESTP Vigil, Tacna – 2022.
- b) Analizar el nivel de percepción de la calidad de los servicios educativos de los alumnos del IESTP Vigil, Tacna – 2022.
- c) Fijar la relación entre las competencias para el manejo de la información y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.

- d) Conocer la relación entre las Competencias de trabajo colaborativo y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.
- e) Esclarecer la relación entre las competencias para la optimiza de la comunicación y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.
- f) Profundizar la relación entre las Competencias de resolución de problemas y la percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.

## **1.6 HIPÓTESIS**

### **1.6.1 Hipótesis general**

Existe una relación significativa y directa entre la competencias digitales y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

- a) El nivel de competencias digitales de los alumnos del IESTP Vigil, Tacna – 2022, es bajo.
- b) El nivel de percepción de la calidad de los servicios educativos de los alumnos del IESTP Vigil, es bajo.
- c) Se encuentra un relación significativa y directa entre las competencias para el manejo de la información de las competencias digitales y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.
- d) Se halla una relación significativa y directa entre las Competencias de trabajo colaborativo y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.

- e) Se observa relación significativa y directa entre las competencias para la optimización de la comunicación y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.
- f) Se advierte una relación significativa y directa entre las Competencias de resolución de problemas y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Rodríguez (2021) se propuso llevar a cabo una revisión documental para explorar la relación entre los recursos digitales y la percepción de un servicio educativo de calidad en estudiantes de un grado superior. La metodología se fundamentó en un diseño observacional descriptivo, utilizando una ficha de revisión documental o cotejo. Se recopiló datos de bases de datos de revistas indexadas y trabajos académicos, seleccionando un total de 45 artículos de investigación que cumplieran con propiedades específicas. Los resultados clave indicaron que la disponibilidad y accesibilidad de ciertos recursos digitales contribuyen a una mayor adaptación por parte de los estudiantes, lo que se traduce en una percepción positiva de la calidad de las operaciones educativas. Las conclusiones apuntaron a la existencia de una conexión sólida entre la disponibilidad de recursos digitales para la instrucción y la apreciación de la calidad académica en la institución participante.

En el caso de Ruiz (2020), su objetivo fue fortalecer las habilidades digitales para mejorar continuamente la calidad de los servicios educativos en un instituto técnico superior. La metodología adoptada fue de corte explicativo, con un diseño basado en observación y enfoque longitudinal. La muestra consistió en 74 estudiantes del instituto técnico superior, de los cuales 34 eran mujeres y 40 hombres. La técnica de la encuesta se utilizó como herramienta, implementando dos cuestionarios para mediciones previas y posteriores a la intervención. Entre los resultados destacados, se identificaron carencias significativas en las habilidades digitales, las cuales eran abordadas de manera superficial o incompleta. La introducción de nuevas asignaturas en el currículo exigía que los profesores incrementaran sus competencias digitales de forma parcial, sin iniciativas institucionales para abordar esta deficiencia. La conclusión subraya la eficacia del proyecto en términos de aplicación y efectos a mediano plazo, evidenciando un aumento

sostenido en las habilidades digitales de los estudiantes y una mejora en la percepción de la eficacia de los servicios educativos proporcionados por la institución.

Gutiérrez (2018) se propuso analizar cómo la implementación de un perfil de habilidades afecta la experiencia de aprendizaje, con un enfoque en cómo estas destrezas impactan en la toma de decisiones ante dificultades cotidianas. La metodología adoptada fue cuantitativa, de nivel relacional y enfoque transversal, utilizando la encuesta como instrumento principal con dos cuestionarios. Los hallazgos descriptivos revelaron un perfil de competencias mayormente deficiente, abarcando las dimensiones informacionales, de gestión, adopción de acciones y eficacia en el desempeño, lo que se tradujo en una baja satisfacción en las experiencias de aprendizaje. Se concluyó que estas variables están interrelacionadas junto con sus dimensiones respectivas.

Por otro lado, Márquez y Márquez (2021) se propusieron evaluar las áreas fundamentales necesarias para mejorar la calidad de los procesos en una entidad educativa. Utilizaron una metodología aplicada, con un diseño explicativo y recolección de datos en un momento único, aplicando encuestas a una muestra de 315 estudiantes a través de dos cuestionarios. Los resultados identificaron diversas contingencias que afectan la calidad operativa, entre ellas la falta de preparación docente, especialización, profesionalización y la desactualización de los documentos curriculares en relación a las habilidades laborales. Entre estas, la carencia de preparación docente en el manejo de plataformas de comunicación mostró un peso porcentual significativo.

Finalmente, Inciarte et al. (2020) tuvieron como objetivo describir las dimensiones del trabajo docente que podrían influir en la calidad operativa de una entidad educativa. Adoptaron un enfoque cualitativo, un diseño descriptivo y recopilación de datos en un momento único, utilizando entrevistas semiestructuradas. Los resultados resaltaron que las dimensiones que más afectan la percepción de calidad en la enseñanza son la metodología utilizada por los docentes y su habilidad en el manejo de plataformas digitales para efectuar mejoras sustanciales y positivas en el proceso de aprendizaje. Además, destacaron el papel clave de las TIC en la coordinación y comunicación con los estudiantes, así como en la planificación educativa.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Cantaro (2019) se planteó como objetivo la implementación de un programa destinado a mejorar la satisfacción de los estudiantes en una institución educativa. Su enfoque metodológico fue de tipo aplicado, con un diseño de investigación explicativo y la recopilación de datos en un momento único o transversal. La muestra consistió en 279 estudiantes a quienes se les administraron dos cuestionarios para evaluar su nivel de satisfacción antes y después de la implementación del programa. Además, se utilizó una entrevista semiestructurada para explorar los indicadores de satisfacción y las contingencias que la afectan. El estudio reveló que la falta de preparación de los profesores en el uso de plataformas de comunicación y datos condiciona el ajuste de los estudiantes, creando una discrepancia entre las habilidades enseñadas y las requeridas para el empleo futuro. Se concluyó que las contingencias en el desempeño docente, como la falta de capacitación en tecnologías de la información, influyen en la adaptación de los estudiantes, lo que debe ser considerado en la planificación del programa.

En el caso de Quispe (2022), su investigación tuvo como objetivo explorar la relación entre el uso de plataformas de comunicación y la calidad de las operaciones en una muestra de estudiantes en una institución educativa. La metodología adoptada fue de enfoque cuantitativo, de nivel relacional, con un diseño no experimental de observación y un enfoque transversal. Se aplicaron dos cuestionarios a 147 estudiantes y 108 docentes. Los resultados indicaron que el uso de plataformas digitales para la comunicación en el entorno educativo era bajo entre los profesores y moderado entre los estudiantes. Además, se observó que el nivel de satisfacción con los servicios educativos era mayormente bajo, y esta baja satisfacción se relacionaba con la falta de preparación de los docentes en el manejo de tecnologías de la información.

Mendoza (2022) se propuso como objetivo establecer una relación entre el nivel de competencias digitales y la percepción de la calidad de las operaciones en una institución educativa en la ciudad del Cusco. La metodología empleada fue de naturaleza básica, de nivel relacional, con un diseño basado en la observación y un enfoque transversal. Se administró un cuestionario a 31 profesores de la entidad educativa para cuantificar la variable en estudio. Los hallazgos revelaron que las competencias digitales se encontraban en un nivel intermedio, debido a dificultades en la capacitación de los

profesores. En cuanto a la calidad del servicio, identificaron problemas organizacionales como salones con alta cantidad de estudiantes, asignación de cursos fuera de la especialidad y falta de recursos tecnológicos.

Soriano (2022) tuvo como objetivo relacionar el diseño de un programa para mejorar la utilización de recursos didácticos y el nivel de competencias digitales en una muestra de profesores y estudiantes de una institución educativa. La metodología utilizada fue de naturaleza básica, de nivel relacional, con un diseño basado en la observación y enfoque transversal. Se aplicaron cuestionarios a 27 profesores y 164 estudiantes para cuantificar las variables de estudio. Se observó que el nivel de competencias digitales de los profesores era moderado, y la implementación del programa logró incrementar estas destrezas de manera significativa. Ambos constructos se relacionaron de manera relevante y significativa.

Magallanes (2021) se planteó como objetivo diseñar una metodología docente para mejorar los servicios en el contexto de la enseñanza virtual superior. La metodología adoptada fue de naturaleza básica, de nivel exploratorio, enfoque cualitativo y diseño observacional. Se realizó una entrevista semiestructurada a ocho profesores de diversas instituciones de enseñanza superior. Los hallazgos indicaron que la mejora de las competencias digitales y la calidad de las operaciones requería considerar indicadores de proceso, la colaboración entre los actores educativos y el impacto social en la institución. Se destacó la importancia de la eficiencia y la cohesión entre los diferentes actores educativos para el bienestar estudiantil y la mejora continua de la gestión del aprendizaje.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Definición de competencias digitales**

Posada (2021) define la "potencialidad" como la capacidad para emplear de manera efectiva las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), así como las herramientas de comunicación y redes, con el propósito de abordar problemas de información y potenciar procesos de aprendizaje relevantes. Este concepto se erige en la base de una serie de reflexiones que abren la puerta a consideraciones significativas en el entorno actual, caracterizado por una interconexión digital creciente y una dependencia

cada vez mayor de la tecnología, especialmente en el ámbito educativo (Downes y Siemens, 2016).

En esencia, Posada postula que la potencialidad radica en la capacidad inherente de individuos y grupos para aprovechar las TIC, plataformas de comunicación y redes, a fin de abordar problemas de adquisición, difusión y procesamiento de información, y para enriquecer los procesos educativos significativos. Esta definición sugiere una visión optimista del potencial de las tecnologías como catalizadoras del desarrollo personal y colectivo, facilitando la comprensión y resolución de cuestiones complejas, y fomentando una participación activa en el mundo digital (Campal, 2021).

En la actualidad, donde las TIC han revolucionado la interacción, comunicación y acceso a la información, la potencialidad cobra un rol crucial en la promoción de ciudadanos informados y capacitados. La habilidad para utilizar eficientemente las herramientas tecnológicas se convierte en un recurso valioso para superar barreras geográficas y culturales, acceder a conocimientos multidisciplinares y enriquecer los procesos de aprendizaje a lo largo de la vida (Flores y Loo, 2020).

No obstante, la potencialidad no se limita únicamente a la habilidad técnica para operar dispositivos y aplicaciones, sino que engloba la comprensión crítica de cómo estas tecnologías moldean la percepción del mundo, la construcción de conocimiento y la comunicación interpersonal. Implica la capacidad de evaluar de manera crítica la información en línea, identificar sesgos y desinformación, y colaborar efectivamente en entornos virtuales.

En este sentido, el trabajo del docente es fundamental, ya que debe poseer las potencialidades y conocimientos necesarios para aprender de sus alumnos, y para guiar el aprendizaje de manera efectiva. Las potencialidades digitales del educador trascienden la mera transmisión de información, al utilizar las TIC de manera integrada en el flujo de aprendizaje, lo que facilita una comprensión más profunda del contenido del curso (Sanabria, 2020).

La realidad muestra que un alto porcentaje de profesores utilizan las TIC en su enseñanza, lo que resalta la importancia de que desarrollen competencias digitales para afrontar los retos educativos contemporáneos (Suarez et al., 2021). En este sentido, Vela

(2019) enfatiza la necesidad de que los educadores cuenten con estas destrezas para responder adecuadamente a los desafíos presentes en el entorno educativo.

Por tanto, el concepto de destreza digital docente abarca diversas dimensiones como la gestión del conocimiento, la comunicación, la creación de contenido, la seguridad y la resolución de problemas, siempre bajo una perspectiva pedagógica que permita la integración efectiva de las TIC y el fomento del proceso de enseñanza-aprendizaje (Flores y Loo, 2020). A través de estas competencias digitales, el docente podrá desarrollar sus potencialidades y actitudes, trabajando con las herramientas digitales requeridas en la enseñanza actual y promoviendo un flujo de instrucción-aprendizaje coherente con la era digital (Suarez et al., 2021).

### **2.2.2 Modelos sobre la competencia digital**

#### **a. Modelo sociocultural**

Desde una perspectiva sociocultural, Lankshear y Knobel (2008) definen la alfabetización digital como la capacidad de interactuar con diversas formas de información en los distintos formatos digitales que nos ofrece el entorno tecnológico actual, permitiéndonos comprender y utilizar las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

En la sociedad contemporánea, caracterizada por su instrumentalización y digitalización, la competencia en alfabetización digital se ha vuelto fundamental. En este contexto, se demanda que las personas posean habilidades tecnológicas sólidas para construir y comunicar conocimiento de manera ética y efectiva. Campal (2021) resalta la importancia de esta competencia como una herramienta esencial para navegar exitosamente en la era digital y contribuir de manera significativa al entorno.

Por su parte, Flores y Loo (2020) describen el enfoque sociocultural como aquel que reconoce la necesidad de incorporar dispositivos de información y comunicación en la educación, considerando tanto las características socioculturales de los estudiantes como sus particularidades individuales. Este enfoque busca establecer una conexión activa con los alumnos, fomentando la participación y aumentando la frecuencia de los

aprendizajes relevantes. Así, se promueve un ambiente educativo en el que la tecnología se integra de manera armónica para enriquecer el proceso de enseñanza-aprendizaje.

#### **b. Modelo de accesibilidad**

Zafra et al. (2020) subraya que la integración de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el perfil de destrezas del docente tiene como objetivo principal llevar a cabo una transformación digital de los recursos educativos que antes eran predominantemente analógicos. Esta transformación busca superar las barreras de accesibilidad a la información y la disponibilidad de recursos educativos abiertos.

Tammy et al. (2021) describe que el modelo de accesibilidad resume una serie de condiciones esenciales para garantizar el acceso a los contenidos educativos, y destaca el papel fundamental de los docentes como facilitadores en este proceso. El propósito de este enfoque es investigar, evaluar y comunicar información relacionada con la obtención y el uso de la información de manera efectiva.

En línea con esto, Volkow (2003) sostiene que las potencialidades y habilidades son las que posibilitan un uso eficaz de la tecnología para la comunicación y el procesamiento de información, con el fin de alcanzar su máximo potencial.

Desde otra perspectiva, Sibylle y Norbert (2021) argumentan que es responsabilidad de los docentes enseñar a los estudiantes a resolver problemas, a fin de desarrollar las habilidades necesarias para seleccionar y organizar la información de manera independiente.

#### **c. Modelo de competencias**

Zafra et al. (2020) presentó el modelo de destrezas con el objetivo de lograr una integración armoniosa de una serie de habilidades necesarias para contar con profesionales capacitados en la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la enseñanza.

En línea con esto, Tammy et al. (2021) indican que esto implica que los docentes deben fortalecer sus capacidades y comprender las TIC para poder incorporarlas en el currículo y en la parte didáctica, lo que les permitirá establecer una conexión más efectiva

con los alumnos, quienes estarán entusiasmados de utilizar las TIC en su proceso de aprendizaje.

En el ámbito de las destrezas informacionales, como señala Rodríguez (2021), estas juegan un papel crucial en el aprendizaje continuo en diversas áreas profesionales. Constituyen el primer paso hacia el logro de los objetivos educativos de cualquier agente educativo, ya sea en roles directivos o docentes.

En concordancia con lo expuesto por Zafra et al. (2020), el desarrollo de estas destrezas se caracteriza por ser altamente adaptables y ajustadas a contextos de alta exigencia y competitividad. Por ende, un experto o empleado poseerá la capacidad de identificar sus necesidades de información, saber buscar, recuperar, evaluar, procesar y utilizar datos para mejorar su toma de decisiones, tanto a nivel individual como en el contexto empresarial.

### **2.2.3 Competencias digitales docentes**

Sanabria (2020) enfatiza la importancia del trabajo docente y la necesidad de que los educadores posean las habilidades y conocimientos que les permitan aprender de sus estudiantes. Las competencias digitales del educador siguen siendo cruciales para ser el canal principal de información, aprovechando las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el proceso de enseñanza para mejorar la comprensión de los contenidos del curso por parte de los estudiantes.

En consonancia, Duque (2005) revela que 8 de cada 10 profesores han incorporado las TIC en sus clases, lo que subraya la importancia de que los educadores cuenten con habilidades digitales en la enseñanza para adaptarse con éxito a los desafíos educativos contemporáneos y fomentar un ambiente de aprendizaje efectivo.

En esta línea, Vela (2019) reafirma la necesidad de que los docentes adquieran competencias digitales para enfrentar de manera adecuada los nuevos retos educativos y desarrollarse de manera efectiva en sus aulas.

Por otra parte, como señala Flores (2020), el concepto de competencia digital docente debe ser evaluado considerando diversas dimensiones como la gestión del conocimiento, la comunicación, la creación de contenido, la seguridad y la resolución de

problemas, siempre teniendo en cuenta el aspecto pedagógico. En este contexto, el educador juega un rol esencial como facilitador principal para integrar las TIC y promover un flujo efectivo de enseñanza y aprendizaje.

#### **2.2.4 Importancia de las competencias digitales**

Zafra et al. (2020) enfatizan que las competencias digitales son herramientas esenciales que los educadores deben dominar en el contexto actual del siglo XXI, marcado por la transformación digital en la educación. Esta transformación implica no solo la preparación en aspectos como el aprendizaje en línea y la utilización de plataformas virtuales e informativas, sino también la creciente participación en la socialización del conocimiento a través de internet. La UNESCO (2021) ha señalado que aproximadamente el 70 % de la población estudiantil tiene acceso a internet, pero solo el 34 % lo emplea activamente para sus actividades escolares. En Latinoamérica, estas cifras son aún menores, con alrededor del 37 % de la población escolar enfrentando dificultades de conectividad y acceso a la cobertura en línea.

En concordancia, Duque (2005) resalta la importancia de las competencias digitales en los docentes como una vía para modernizar y actualizar las estrategias didácticas. El uso de los recursos tecnológicos es fundamental para crear un entorno propicio para el aprendizaje relevante, autónomo y auto supervisado en los estudiantes.

Sanabria (2020) destaca que el desarrollo de competencias digitales es crucial para transformar al docente en un facilitador activo en el proceso de aprendizaje. Desde la perspectiva del conectivismo, el alumno y sus procesos de aprendizaje siguen siendo la pieza central de los recursos didácticos, convirtiendo al docente en un nodo de información cuya función es hacer que la información sea accesible y comprensible para los estudiantes.

Por su parte, Vela (2019) enfatiza que las competencias digitales están estrechamente ligadas con la modernización de la labor docente. El perfil del docente transformador establecido por la UNESCO (2021) subraya la necesidad de capacitarse en el manejo de las TIC, lo que implica dotar a la labor docente de una nueva dimensión: la preparación para el uso de recursos telemáticos, el dominio tecnológico, el conocimiento sobre la privacidad digital y la adaptación tecnológica.

### 2.2.5 Perfil de competencias digitales docentes

Zafra et al. (2020) subraya que el perfil de destrezas de los profesores debe abarcar las siguientes habilidades en el manejo de las TIC:

- Destrezas relacionadas con la tecnología, que parten de la habilidad para utilizar programas de productividad, como procesadores de texto, hojas de cálculo, herramientas de presentación y la integración de bases de datos.
- Destrezas relacionadas con la gestión de información, que implican el uso de motores de búsqueda para encontrar información relevante. Esto incluye la capacidad de llevar a cabo distintas fases de la búsqueda, seleccionar contenidos bibliográficos adecuados, almacenar información, recuperar previas consultas, analizar datos y presentar resultados de manera concisa.
- Destrezas relacionadas con la protección de la privacidad, que engloban la capacidad de crear contraseñas seguras, manejar archivos confidenciales y administrar los accesos a bases de datos.

Por otro lado, Vela (2019) señala que el perfil de destrezas del docente debe abarcar aspectos óptimos en los siguientes dominios:

- Pedagógico: Los profesores deben comprender la relevancia y las posibilidades de aplicar las TIC en el entorno educativo. Además, deben ser capaces de diseñar cursos, plataformas o entornos de instrucción guiada basados en las TIC.
- Comunicacional: Los docentes deben establecer y mantener una comunicación continua con los estudiantes para recibir sus demandas, inquietudes y observaciones sobre la clase. Además, esta dimensión comunicacional incluye la posibilidad de consultar a expertos en enseñanza cuando sea necesario.

### 2.2.6 Consecuencias de las carencias de destreza digitales

El desconocimiento por parte de los profesores de las competencias digitales conlleva una serie de repercusiones tanto para los alumnos como para la gestión del servicio educativo. En primer lugar, a nivel pedagógico, se pueden identificar diversas consecuencias, entre las cuales destaca la falta de motivación en el proceso de aprendizaje. Investigaciones, como la de Tigani (2014), demuestran que un bajo dominio de las plataformas de comunicación e información puede generar una disminución en la

motivación extrínseca de los estudiantes hacia el aprendizaje, así como una actitud negativa frente al conocimiento impartido en el entorno educativo. En este contexto, se ha observado que el uso adecuado de las competencias digitales por parte de los profesores favorece la participación en las actividades educativas, la repetición de experiencias de aprendizaje y el mantenimiento de la atención por parte de los estudiantes.

Vela (2019) destaca que la falta de competencia en el manejo de las TIC en las aulas de enseñanza superior repercute en la relación entre los contenidos curriculares y la realidad. Esta desconexión puede llevar a percibir el conocimiento como excesivamente teórico, histórico y desvinculado de la vida cotidiana, lo que resulta en una disminución de la participación en las actividades académicas y el riesgo de desarrollar un conocimiento automatizado, poco reflexivo y carente de análisis crítico.

En medio de la revolución digital, Tigani (2014) señala que la carencia en el manejo de las plataformas digitales puede generar consecuencias tanto en la enseñanza de los estudiantes como en la administración educativa. Esto se manifiesta en problemas de comunicación entre los miembros de la institución, lo que dificulta la toma de decisiones grupales o corporativas. Además, se pueden presentar dificultades en la gestión de datos y la privacidad de información confidencial, así como obstáculos en la elaboración de indicadores de rendimiento, gestión de procesos y eficacia.

En el contexto de las entidades educativas de administración pública, Zafra et al. (2020) señala que las consecuencias se traducen en el valor social que la institución busca transmitir a través de su cadena de valor. Un cuerpo docente con limitada capacidad en el manejo de las TIC puede tener efectos no deseados en la formación de los estudiantes, en la relación con las familias de los alumnos y en la implicación de los colaboradores y trabajadores con la organización. Aunque en estos casos el enfoque no es el lucro, el impacto en la calidad educativa y en la comunidad puede ser significativo.

### **2.2.7 Dimensiones de las competencias digitales**

- **Competencias para el manejo de la información:** Según Rodríguez (2021), las destrezas informativas desempeñan un papel crucial en el aprendizaje continuo en diversas áreas ocupacionales. Representan el primer paso hacia la consecución de objetivos educativos para cualquier agente en el ámbito educativo, ya sea en roles directivos o docentes.

Como afirman Zafra et al. (2020), el desarrollo de estas destrezas implica habilidades altamente flexibles y adaptadas a contextos de alta exigencia y competitividad. Profesionales y trabajadores serán capaces de identificar sus necesidades de información, localizar, acceder, recuperar, evaluar, organizar y utilizar datos para mejorar la eficacia en la toma de decisiones, tanto a nivel individual como corporativo.

La competencia en el manejo de la información es vital en la sociedad actual, donde el acceso a datos y conocimientos es abundante. Para aprovechar al máximo esta riqueza informativa, es crucial desarrollar destrezas específicas que permitan buscar, evaluar, seleccionar, organizar y utilizar la información de manera efectiva y eficiente (Vela, 2019).

En primer lugar, la habilidad para buscar información implica la capacidad de identificar fuentes confiables y pertinentes para obtener los datos necesarios. Esto requiere el uso de estrategias de búsqueda adecuadas, como palabras clave, filtros y operadores booleanos, para obtener resultados precisos y relevantes. Además, es esencial saber utilizar diversas fuentes de información, como bibliotecas, bases de datos en línea, sitios web y expertos en el campo, con el fin de obtener una visión completa y actualizada del tema (Tigani, 2014).

Una vez recopilada la información, resulta esencial evaluar su calidad y confiabilidad. Esto implica un enfoque crítico y analítico al examinar la fuente, la autoridad, la objetividad y la actualidad de los datos. Además, es necesario considerar el contexto en el que se obtuvo la información y determinar si es relevante para el propósito y el público objetivo. Esta destreza de evaluación de la información nos ayuda a prevenir la difusión de noticias falsas o información errónea.

Una vez seleccionada y evaluada la información relevante, es necesario organizarla de manera efectiva. Esto implica la aplicación de técnicas de clasificación, categorización y resumen para facilitar la comprensión y el acceso posterior. También es crucial emplear herramientas y tecnologías adecuadas, como bases de datos, gestores de referencias y software de organización de información, para optimizar este proceso.

Finalmente, la competencia en el uso de la información conlleva la capacidad de aplicar los datos recopilados de manera significativa y creativa. Esto incluye la habilidad para analizar, sintetizar y utilizar la información para resolver problemas, tomar decisiones informadas y comunicar ideas de manera clara y efectiva. Además, implica tener conciencia de los derechos de autor y adherirse a las normas éticas en el uso de la información.

- **Competencias de trabajo colaborativo:** La gestión, como sostienen Zafra et al. (2020), concibe las competencias digitales como una herramienta eficaz para el cambio y la optimización de la gestión. De esta manera, las herramientas informáticas y las habilidades en su manejo pueden significativamente mejorar la administración de recursos limitados y maximizar su uso para alcanzar metas establecidas.

Además, en términos de gestión de recursos humanos, estas destrezas adquieren un valor significativo durante periodos de cambio u optimización organizativa (Tigani, 2014, pág. 11). Facilitan la evaluación continua del desempeño en todos los campos ocupacionales, especialmente en la gestión educativa.

Las destrezas de trabajo colaborativo son capacidades y conocimientos que permiten a las personas involucrarse de manera efectiva en equipos de trabajo, compartir ideas, coordinar esfuerzos y alcanzar objetivos comunes. Implican la habilidad de comunicarse de forma clara y respetuosa, escuchar activamente a los demás, negociar y resolver conflictos, tomar decisiones conjuntas y aprovechar la diversidad de talentos y perspectivas para lograr resultados exitosos (Tigani, 2014).

En el trabajo colaborativo, se busca promover la cooperación y la interacción entre los miembros del equipo, fomentando la confianza, el respeto mutuo y la responsabilidad compartida. Esto implica compartir información de manera transparente, trabajar juntos en la planificación y organización de tareas, y mantener una comunicación constante y efectiva para mantener a todos los miembros del equipo informados y comprometidos (Vela, 2019).

Además, las destrezas de trabajo colaborativo incluyen la capacidad de adaptarse a diferentes roles dentro del equipo, ser flexible en la forma de trabajar y estar dispuesto a aprender de los demás. Esto implica ser consciente de las fortalezas y debilidades propias y de los demás, y ser capaz de aprovechar las habilidades de cada miembro del equipo para alcanzar los objetivos comunes.

- **Competencias para la optimiza de la comunicación:** Como señalan Zafra et al. (2020), las habilidades para optimizar la comunicación se refieren a las relaciones de comunicación tanto internas como externas, que facilitan la adopción de decisiones a nivel individual y corporativo.

Por otro lado, Tigani (2014) indica que las competencias digitales emergen en el contexto de los enfoques más recientes relacionados con la gestión del capital humano y el flujo de información. A lo largo del tiempo, estas habilidades han sido objeto de estudio por diferentes grupos que las han abordado desde diversas perspectivas, incluso colaborando para analizar la idea en conjunto (Vela, 2019).

Hoy en día, las habilidades comunicativas se consideran una combinación de conocimientos, habilidades, capacidades y destrezas que contribuyen a la formación de relaciones sociales y colectivas. La cohesión social depende de una comunicación efectiva, como medio para que dos o más personas se reconozcan como iguales, compartan experiencias y colaboren en diálogo con el propósito de establecer alianzas. Por lo tanto, la comunicación es una herramienta esencial para fomentar una cultura social que está en constante exploración de nuevas formas de apoyo.

Las habilidades para optimizar la comunicación son competencias y conocimientos que permiten a las personas transmitir información de manera clara, efectiva y precisa, así como comprender y recibir mensajes de manera adecuada. Estas habilidades son fundamentales en entornos personales y profesionales, ya que la comunicación efectiva es la base para establecer relaciones sólidas, resolver conflictos, colaborar en equipos de trabajo y alcanzar objetivos comunes (Cevallos et al., 2021).

Un aspecto clave para optimizar la comunicación es la capacidad de expresarse de manera clara y concisa. Esto implica utilizar un lenguaje apropiado al contexto, estructurar las ideas de manera coherente y emplear ejemplos o ilustraciones para facilitar la comprensión del mensaje. Además, es importante considerar la audiencia a la que va dirigida la comunicación y adaptar el estilo y tono según sus características y necesidades (Vela, 2019).

La escucha activa es otra habilidad esencial. Consiste en prestar una atención genuina a lo que la otra persona está expresando, sin interrupciones ni distracciones. La escucha activa también implica formular preguntas claras y pertinentes para obtener más información o aclarar dudas. Es crucial evitar juicios prematuros y estar dispuesto a considerar diferentes perspectivas y puntos de vista.

Además, las habilidades para optimizar la comunicación incluyen la capacidad de interpretar y comprender los mensajes no verbales, como expresiones faciales, gestos, tono de voz y postura corporal. Estos elementos pueden transmitir emociones, intenciones o actitudes que complementan o contradicen el mensaje verbal. Ser capaz de reconocer y utilizar adecuadamente los elementos no verbales en la comunicación puede enriquecer y mejorar la comprensión mutua (Cevallos et al., 2021).

Asimismo, estas habilidades también abarcan la capacidad de gestionar conflictos y resolver diferencias de manera constructiva. Esto implica expresar opiniones y puntos de vista de manera asertiva, escuchar y considerar las perspectivas de los demás, y buscar soluciones mutuamente beneficiosas. La comunicación efectiva en situaciones de conflicto requiere empatía, paciencia y habilidades de negociación.

- **Competencias de resolución de problemas:** Se trata de aquellas "habilidades relacionadas con el desempeño efectivo de los puestos de trabajo desde una perspectiva de actuación personal e individual en los mismos" (Zafra, Nieto y Parra, 2020, pág. 6).

Como destaca Rodríguez (2021), este tipo de habilidades es de vital importancia, ya que se basa en métodos de instrucción y formación tradicionales que han evolucionado en sociedades desarrolladas, avanzando hacia una mayor eficiencia y eficacia técnica.

De manera similar, Tigani (2014) sostiene que estas habilidades son esenciales para que los profesionales puedan transformar el entorno de una organización ya establecida y expandir su alcance dentro de ella. Su desarrollo conlleva eficiencia y eficacia, además de fomentar la ampliación de capacidades únicas.

Las habilidades de resolución de problemas son capacidades y aptitudes que nos permiten identificar, analizar y encontrar soluciones efectivas para situaciones complicadas o desafiantes. Estas habilidades son esenciales en diversos contextos, tanto personales como profesionales, ya que nos ayudan a superar obstáculos, tomar decisiones acertadas y alcanzar nuestros objetivos (Vela, 2019).

Un aspecto fundamental en la resolución de problemas es la capacidad de identificar y definir claramente el problema. Esto implica analizar la situación, reconocer las causas subyacentes y comprender las variables que contribuyen al problema. Establecer una comprensión sólida del problema sienta las bases para buscar soluciones apropiadas y eficientes (Cevallos et al., 2021).

Otra habilidad esencial es la capacidad de analizar y evaluar diferentes enfoques o alternativas para abordar el problema. Esto implica considerar diversas perspectivas, recopilar y analizar información relevante y evaluar las ventajas y desventajas de cada opción. Es importante mantener una mente abierta y ser creativo en la generación de ideas y posibles soluciones (Vela, 2019).

Asimismo, las habilidades de resolución de problemas incluyen la habilidad de tomar decisiones informadas y efectivas. Esto implica evaluar las opciones disponibles, contemplar los posibles resultados y consecuencias, y seleccionar la mejor solución en función de los objetivos y limitaciones. Es esencial contar con un pensamiento crítico

sólido y habilidades analíticas para tomar decisiones fundamentadas (Cevallos et al., 2021).

Por otra parte, estas habilidades también abarcan la capacidad de implementar y ejecutar soluciones de manera efectiva. Esto involucra desarrollar planes de acción claros, asignar recursos adecuados y seguir un enfoque estructurado para poner en marcha la solución. Además, se requieren habilidades de gestión del tiempo y adaptabilidad para ajustar la estrategia según sea necesario (Cevallos et al., 2021).

Finalmente, una habilidad clave en la resolución de problemas es la capacidad de aprender de las experiencias y la retroalimentación. Esto implica evaluar el éxito de la solución implementada, identificar áreas de mejora y utilizar el conocimiento adquirido para abordar problemas futuros de manera más eficiente y efectiva. La resolución de problemas es un proceso de aprendizaje y mejora continua (Vela, 2019).

### **2.2.8 Apreciación de la apreciación de la cualificación de las operaciones educativo**

Charris et al. (2019) definen el concepto de calidad de servicio como la percepción del cliente sobre la eficacia y eficiencia del servicio, basada en factores como confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y otros elementos tangibles. Mediante la evaluación de los tipos de operaciones ofrecidos a los clientes, el equipo de ventas puede identificar rápidamente problemas, mejorar su rendimiento y evaluar las expectativas de los clientes.

De acuerdo con Cevallos et al. (2021), la cualificación de las operaciones implica establecer estándares y gestionar las operaciones de manera que se puedan satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes, eliminar fallas y gastos excesivos, y aumentar la lealtad y la inversión en el mercado. Esto resalta la importancia de establecer un sólido sistema de gestión dentro de la organización.

En el contexto de la contratación, Moreta (2019) destaca cómo las organizaciones deben adaptarse a las necesidades de los solicitantes utilizando métodos y herramientas flexibles y escalables, basados en principios estables que permitan establecer objetivos a largo plazo.

Según Natalia y Pradipta (2019), la adecuada cualificación del servicio implica combinar un plan integral de procedimientos de gestión con la creación de indicadores para evaluar la gestión del proceso.

Terán et al. (2021) subrayan la importancia de garantizar que la organización cumpla con los requisitos de los clientes y satisfaga las necesidades de la organización mediante arreglos adecuados. De esta manera, las operaciones deben basarse en un flujo de gestión de cualificación que respalde la optimización continua y sostenible de la organización.

Boada (2019) sugiere que la calidad del servicio es una evaluación crítica basada en la concordancia entre las propiedades internas del servicio o producto y las expectativas de los solicitantes.

Alvarado (2021) afirma que el éxito se mide por la actitud del solicitante y su experiencia durante el trabajo, basándose en las expectativas del solicitante. Proporcionar un buen servicio depende de comprender tanto lo visible como lo implícito en el trabajo y las expectativas de los solicitantes.

En un entorno altamente competitivo, Sánchez (2016) destaca cómo todo el sistema de operaciones puede influir en la percepción general del proyecto por parte de los solicitantes.

Según Okunola y Rowley (2019), en el caso de los servicios, el enfoque en "cómo se hace" juega un papel crucial en el proceso de prestación de servicios, lo que lleva a las personas a evaluar la entrega en función de su experiencia durante y después del servicio.

## **2.2.9 Teorías sobre la calidad del servicio**

### **a. Teoría sobre los agentes sociales**

El concepto de relaciones entre agentes humanos, arraigado en la perspectiva centrada en el ser humano, tal como señala Malpartida et al. (2021), abarca la dinámica interpersonal entre los empleados y se basa en principios fundamentales para la gestión efectiva de recursos humanos en las organizaciones. Este enfoque pone un fuerte énfasis en aspectos como el trabajo, el rendimiento, la estructura organizativa y la autoridad. En esta nueva manera de concebir y abordar estos temas, el valor recae en las personas que conforman las organizaciones.

Marina et al. (2016) explican que en el marco del modelo de colaboración entre los miembros, se sostiene que el poder de las relaciones dentro del entorno organizacional se deriva de la madurez del sistema y la calidad en la distribución de las responsabilidades. Como sostienen Mejías et al. (2018), esta teoría surge a raíz del avance de las ciencias humanas y la psicología laboral, y se fundamenta en dos valores esenciales: el análisis de los roles y la compensación de los empleados. (Sukmasetya et al., 2018).

### **Teoría del despliegue conductual**

La Teoría del Despliegue Conductual, según lo indicado por Monroy (2021), representa un enfoque renovado para abordar la teoría gerencial. Desde esta perspectiva, se exploran enfoques científicos que involucran despliegues conductuales, posiciones normativo-regulatorias y descriptivas, en contraste con modelos tradicionales. Esto implica una reconfiguración de la relación entre las interacciones bilaterales de los agentes sociales y la teoría burocrática, así como una teoría de contingencias que facilita una buena gobernanza junto con sus características fundamentales.

Vergíu (2022) demuestra que el comportamiento en las organizaciones, así como la moral y las ideas de acción, se basan en la transmisión moral entre los miembros. Para comprender y estudiar más profundamente cómo funciona el comportamiento humano en las corporaciones, es esencial prestar atención al aspecto motivacional del rendimiento laboral.

Según Grundgeiger (2021), uno de los aspectos más cruciales en la gestión de grupos de trabajo se centra en la motivación y el análisis. En este sentido, la teoría del liderazgo ha desempeñado un papel significativo.

Alvarado (2021) ilustra que la teoría de las relaciones dentro de una organización sugiere que el comportamiento humano se guía por necesidades únicas y distintas que impulsan el logro de objetivos personales.

García et al. (2022) plantean que cuando una necesidad se satisface, emerge una superior, generando así un proceso continuo desde el nacimiento hasta la muerte del individuo. Explorar las necesidades inherentes a las personas es esencial para comprender el comportamiento en contextos corporativos y utilizar incentivos como una herramienta para mejorar el desempeño en las organizaciones.

## **b. Teoría de satisfacción de las necesidades**

Según Burgos (2020), en la Teoría de Maslow se establece una sólida interrelación entre las necesidades y las contingencias que motivan a los individuos a potenciar su adaptabilidad. Esta teoría se compone de cinco principios o temas fundamentales que describen y abarcan las necesidades básicas, centrándose en la manifestación de estas en el ámbito humano y en el desarrollo individual. En este proceso, cuando una persona satisface sus necesidades internas, emergen otras que pueden modificar o transformar su naturaleza.

Becerra (2019) sostiene que la elegibilidad de beneficios es una revisión que ofrece una perspectiva desde el punto de vista del solicitante. Los investigadores consideran cinco contingencias o grupos de funciones laborales: visibilidad, confiabilidad, responsabilidad, comprensión y seguridad.

Amora (2021) demuestra que la calificación del servicio representa el resultado de varios esfuerzos para encontrar las mejores contingencias y atributos que hagan que el producto o servicio resulte atractivo. De esta manera, se establece una conexión entre las expectativas de los consumidores y una imagen positiva del producto.

### **2.2.10 Importancia de medir la calidad del servicio**

Las organizaciones buscan de manera constante cuantificar su desempeño con el fin de identificar las posibles ventajas que podrían obtener a través de la optimización de sus procesos. En el contexto de la enseñanza pública, si bien no se considera la rentabilidad como una decisión importante, sí se valora la eficacia de los procesos. Por lo tanto, el valor social incorporado desempeña un papel fundamental en la medición del rendimiento en este sector (Dalhousie, 2022).

Siguiendo esta línea, según lo señalado por Burgos (2020), la calidad del servicio encapsula una serie de cualidades ideales que un producto o servicio debe poseer para ser considerado como óptimo o ideal para satisfacer las necesidades del público objetivo. Su valoración se basa en la percepción de los usuarios finales, lo que prioriza la técnica de la encuesta para su cuantificación.

Aldholay et al. (2018) destaca una distinción clara entre la evaluación de la calidad en un producto y en un servicio. Mientras la calidad de un producto se refiere a propiedades tangibles y cuantificables objetivamente, la calidad de los servicios abarca

aspectos procedimentales y dinámicos. Esto incluye la velocidad de atención, el tiempo de espera, la calidad de la atención de los empleados, la capacidad de las instalaciones para acoger la demanda y la competencia y habilidades de atención al cliente.

Lachner et al. (2017) resalta la importancia de cuantificar la calidad del servicio, ya que está directamente relacionada con la capacidad de satisfacer al cliente y de responder a las demandas de manera efectiva. Por lo tanto, su medición debe ser periódica y basarse en mediciones anteriores para obtener una evaluación a lo largo del tiempo sobre el progreso, estancamiento o declive en la capacidad de respuesta a las demandas del público.

En sintonía con lo anterior, Aldholay et al. (2018) indica que la relevancia de cuantificar la calidad del servicio surge de la necesidad de evaluar si la entidad está cumpliendo con su objetivo de generar valor social, especialmente en el contexto de las organizaciones de administración pública, donde la rentabilidad no es una prioridad, sino el valor social que se brinda a la comunidad a través de los servicios prestados.

### **2.2.11 Consecuencias de una mala calidad del servicio percibida**

Aldholay et al. (2018) destaca que la baja calidad del servicio conlleva al estancamiento en la mejora continua de la empresa dentro de su sector. Esto deteriora su competitividad frente a otros actores del mercado. Además, la baja calidad del servicio no contribuye al ahorro de costos; por el contrario, aumenta los gastos relacionados con reclamaciones, devoluciones, trámites administrativos para atender quejas e incluso reparaciones. Asimismo, la baja calidad del servicio resulta en una notable disminución de la demanda, lo que en conjunto implica la pérdida de capital y la ausencia de su recuperación.

De acuerdo con Dalhousie (2022), la baja calidad del servicio no solo impide que la organización alcance sus objetivos prioritarios, sino que también crea una percepción negativa en la sociedad, especialmente cuando estas organizaciones están financiadas con recursos públicos.

En este contexto, Lachner et al. (2017) subraya que la baja calidad del servicio en instituciones estatales conlleva a una devaluación de la imagen institucional, una falta de compromiso por parte de los usuarios internos y una creciente sensación de desconfianza hacia la administración pública en el ámbito educativo. Por lo tanto, garantizar la

satisfacción de los usuarios fortalece la confianza ciudadana y consolida el compromiso con la educación.

#### **2.2.12 Dimensiones de la apreciación de la calidad del servicio**

- **Tangibilidad:** La dimensión de tangibilidad impacta la manera en que una empresa u organización respalda a sus usuarios. Según Gracia et al. (2017), implica evaluar la apariencia y el entorno que la entidad ofrece, considerando aspectos como la limpieza, la circulación y la atmósfera del lugar. Estos elementos influyen en la satisfacción de los usuarios, quienes perciben estos aspectos como indicadores de calidad. Por ejemplo, la infraestructura de un centro de salud, incluyendo los tiempos de espera, estacionamientos, accesos y señalización, también se enmarca dentro de esta dimensión.

En el contexto de las operaciones e infraestructura de salud, la tangibilidad juega un rol crucial, como señala Park (2019). Elementos como los tiempos de espera, la disponibilidad de estacionamientos, los accesos y la señalización dentro del establecimiento influyen en la percepción de calidad por parte de los usuarios. Si estos factores no cumplen las expectativas, es probable que la satisfacción de los usuarios se vea afectada negativamente.

La atención a la dimensión de tangibilidad es esencial, según Lachner et al. (2017), ya que los aspectos físicos y visuales pueden tener un impacto significativo en la experiencia del usuario. Mantener un entorno limpio, organizado y acogedor, así como garantizar una infraestructura adecuada y facilidades de acceso, contribuirá a generar una impresión positiva en los usuarios y a mejorar su percepción de los servicios ofrecidos.

- **Capacidad:** En relación a la dimensión de capacidad, esta dimensión afecta la rapidez, disponibilidad y eficacia de la respuesta de las autoridades o funcionarios públicos a las necesidades de los ciudadanos. Según Park (2019), es importante considerar las evaluaciones de los usuarios sobre cómo los funcionarios abordan problemas y proporcionan respuestas rápidas a sus solicitudes. Además, la

distribución de tareas y la accesibilidad para los usuarios a ubicaciones específicas también son factores relevantes a evaluar.

Lachner y sus colegas (2017) indican que esta dimensión precisa de un análisis cuantitativo, utilizando los tiempos de espera de los solicitantes como referencia. Evaluaciones negativas pueden surgir cuando los tiempos de espera son prolongados o cuando se redirige a los usuarios a otras áreas, generando insatisfacción debido a la falta de respuesta puntual.

- **Empatía:** tal como señalan Rudenko y Tedjakusuma (2018), abarca las cualidades, habilidades y competencias relacionadas con brindar una atención y apoyo de calidad al usuario. Esto implica que el personal debe ser capaz de reconocer y comprender de manera efectiva las necesidades de los usuarios, proporcionar información relevante para lograr su fidelización y satisfacción.

En este sentido, Dalhousie (2022) propone una cuantificación cuantitativa de la empatía a través de la evaluación del ajuste del cliente después de utilizar un servicio específico. Además, sugiere que la adecuación de los productos también puede ser medida mediante encuestas. La presencia de un grupo de control de calidad dentro del ámbito de acción también es fundamental para este propósito.

La empatía, según Aldholay et al. (2018), fomenta la confianza y la fiabilidad en la prestación del servicio. Esta cualidad implica aspectos psicológicos del cuidado que son apreciados por los usuarios y que contribuyen a la satisfacción con el servicio.

- **Confiable:** Esta dimensión se refiere a la eficiencia del servicio brindado, proporcionando al usuario información sobre el flujo y funcionamiento del proceso, con el objetivo de generar confianza en el equipo y sus capacidades. Esto engloba la creación de una sólida imagen de la organización para satisfacer las necesidades de los usuarios, incluyendo la claridad de la información y la competencia de los profesionales que forman parte de la entidad.

Nugraha y Sudirman (2019) destacan que la confiabilidad también puede ser interpretada como una medida de previsibilidad razonable al recibir una respuesta de calidad por parte de la entidad. Esto implica ser atendido de manera satisfactoria de manera constante y recibir respuestas que se alineen con las experiencias de otros usuarios. Esta característica también abarca la equidad y rectitud en la atención proporcionada, sin ningún tipo de sesgo o preferencia.

- **Confianza:** Este aspecto engloba la evaluación que realiza el usuario al asumir riesgos al adquirir un servicio dentro de la entidad. Hartson (2019) señala que los individuos buscan reducir la incertidumbre comparando diferentes ofertas en el mercado para tomar la opción que minimice su inseguridad.

En consecuencia, para que una entidad alcance sus objetivos, debe brindar un servicio sobresaliente, asegurando al cliente que maximizará sus beneficios. Según Helni (2018), esta dimensión puede evaluarse de forma cuantitativa o cualitativa al considerar el costo de oportunidad y el rango de riesgo involucrado en la toma de decisiones.

En relación con la percepción de los usuarios, Epiquén (2020) define el ajuste como el grado de satisfacción que un individuo o entidad experimenta al utilizar un producto o servicio. Loli et al. (2020) sugieren que los usuarios esperan obtener valor por el precio que pagan, lo que establece criterios para evaluar la calidad y el precio. Por lo tanto, esta distinción puede traducirse en calidad, y el equilibrio entre costo y beneficio de dicha adquisición resulta en satisfacción o insatisfacción.

### **2.3 DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS**

- a. **Atención al Cliente:** Posada (2021) define la atención al cliente como la canalización de esfuerzos para brindar servicio tanto a clientes internos como externos, potenciar, apreciar, respetar y valorar al talento humano, y estar dispuesto a llevar a cabo actividades que logren satisfacer tanto al cliente externo como al interno, generando así un buen ajuste.

- b. Calidad de Atención: Según Mora (2011), la calidad de atención se refiere a cualquier servicio o beneficio que una parte brinda a otra. Estos servicios son esencialmente intangibles y no implican la propiedad de algo concreto. Su creación puede o no estar vinculada a elementos materiales.
- c. Calidad de Servicio: Mora (2011) define la calidad de servicio como la adaptación a los requisitos y expectativas del comprador. Esta concepción está estrechamente relacionada con la percepción que el comprador tiene del servicio adquirido.
- d. Cliente: Un individuo o entidad que adquiere de manera repetida u ocasional los productos y servicios proporcionados por una compañía, convirtiéndose en el protagonista central de las estrategias implementadas por la entidad.
- e. Competencias Digitales: Posada (2021) describe las competencias digitales como aquellas que permiten el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC), herramientas y redes de comunicación para resolver problemas relacionados con la información.
- f. Gasto Público: De acuerdo con el Ministerio de Economía y Finanzas (2004), el gasto público se refiere al desembolso de recursos realizado por una entidad de la administración pública. Esto se basa en un control eficiente y proactivo del flujo de recursos, utilizando mecanismos adecuados para adaptar las capacidades de la organización.
- g. Gestión: Según Alhama et al. (2014), la gestión se refiere al conjunto de procedimientos en los que se aplica un conocimiento específico con el fin de lograr objetivos y metas organizacionales.
- h. Inventario: Alhama et al. (2014) señala que el inventario puede referirse a la historia de una empresa u organización. También se relaciona con el almacenamiento y distribución de materiales en grupos específicos.

- i. Optimización Continua: Ballesteros (2008) describe la optimización continua como una filosofía organizacional que prioriza metas a largo plazo y busca un mejoramiento constante en las operaciones de una organización.
  
- j. Orientación al Cliente: Alhama et al. (2014) define la orientación al cliente como un principio organizacional que guía la gestión hacia la satisfacción del cliente, respondiendo a sus necesidades y expectativas para lograr un ajuste adecuado.
  
- k. Servicio: Según Posada (2021), el servicio se refiere a una clase de recurso económico proporcionado por un tercero que realiza una acción sin crear u originar un recurso tangible, satisfaciendo al receptor al ser recibido.

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1 DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **3.1.1 Enfoque de investigación**

El enfoque utilizado en esta investigación fue cuantitativo, caracterizado por la recopilación y análisis de datos numéricos con el propósito de examinar la relación entre las competencias digitales y la percepción de la calidad de los servicios educativos en el entorno de la instrucción virtual. Este enfoque se orientó a medir y cuantificar variables específicas con el fin de obtener resultados estadísticamente válidos y generalizables (Rojas, 2018).

#### **3.1.2 Tipo de investigación**

La investigación se clasificó como básica, de nivel correlacional y de corte transversal. Como mencionó Rojas (2017), la investigación básica se centra en aportar conocimiento teórico o fundamental sobre un tema de estudio, sin buscar aplicaciones prácticas.

#### **3.1.3 Nivel de investigación**

En relación al nivel de investigación, se empleó un enfoque relacional, específicamente de carácter asociativo, según lo indicado por Ñaupas et al. (2018). Esto implicó la observación simultánea de dos fenómenos paralelos para detectar cambios concurrentes en variables cualitativas. Además, se adoptó un enfoque de corte transversal, que, como mencionó Hernández et al. (2014), se refiere a la cantidad de veces que se aplicó el instrumento de investigación. En este caso, la investigación transversal se realizó en un único momento.

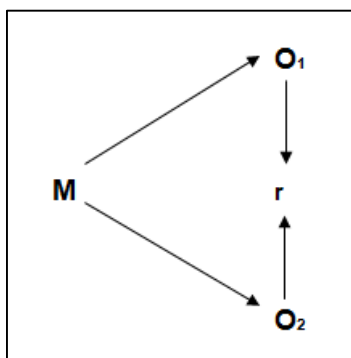
#### **3.1.4 Método de investigación**

El método utilizado en esta investigación fue deductivo, con el propósito de abordar el objetivo de estudio partiendo de un conocimiento general para llegar a una comprensión integral. Esta aproximación mixta permitió obtener una visión más completa

de la relación entre las competencias digitales y la percepción de la calidad de los servicios educativos en el contexto de la instrucción virtual.

### 3.1.5 Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, descriptivo correlacional, el cual se representa de la siguiente manera:



Donde:

M = Muestra (n=201)

Ox = Competencias digitales

Oy = Apreciación de la cualificación del servicio educativo

r = Relación

## 3.2 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Concepto	Dimensión	Técnica de recolección de datos	Tipo de variable	Valor final
Variable independiente: Competencias digitales	Posada (2021) define las competencias digitales como la capacidad para utilizar las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), herramientas de comunicación y redes con el propósito de resolver problemas de información.	Competencias para el manejo de la información Competencias de trabajo colaborativo Competencias para la optimiza de la comunicación Competencias de resolución de problemas	Escala	Catógórica ordinal	Muy Alto Alto Regular Bajo Muy bajo
Variable dependiente: Apreciación de la cualificación del servicio educativo	Según Villarreal et al. (2019), la apreciación de la cualificación de los servicios educativos se refiere a la percepción que los estudiantes tienen acerca del grado en que sus necesidades son satisfechas en un entorno educativo. Se trata de una representación de actitud que refleja el nivel de satisfacción o insatisfacción en relación con los servicios educativos ofrecidos por una entidad o institución.	Tangibilidad Capacidad de respuesta Empatía Confiabilidad Seguridad	Escala	Catógórica ordinal	Muy Alto Alto Regular Bajo Muy bajo

## 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.3.1 Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo constituida por todos los alumnos matriculados en el periodo 2022-I del IESTP Vigil, Tacna – 2022.

### 3.3.2 Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la población se encuentra conformada por todos los casos o individuos agrupados con base a un atributo o fenómeno de interés.

En la presente investigación, la población de estudio está conformada por 318 estudiantes IESTP Vigil, Tacna – 2022.

Carrera	Semestre académico	N° de participantes por carrera	Participantes
Contabilidad	I	31	81
	III	29	
	V	21	
Arquitectura de Plataformas de Sistemas de Tecnologías informáticas	I	31	74
	III	24	
	V	19	
Administración	I	31	65
	III	19	
	V	15	
Secretariado	I	40	98
	III	24	
	V	34	
Total			318

*Nota.* Información proporcionada por el área de registros académicos del IESTP-VIGIL de Tacna.

### 3.3.3 Muestra

- Tamaño de muestra:
  - Se determinó a través de la fórmula para determinación del tamaño muestral en poblaciones finitas.
- Distribución muestral:
  - Se contó con el registro de estudiantes que laboran en IESTP Vigil, Tacna.
- Selección de la muestra:
  - Tamaño muestral

Se determinó a través de la aplicación de la fórmula de tamaño muestral de poblaciones finitas, la cual fue:

$$n = \frac{N + Z_{\infty}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\infty}^2 * p * q}$$

Donde:

n=Tamaño de muestra buscado

N=Tamaño de la Población o Universo

Z=Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza

e=Error de estimación máximo aceptado

p=Probabilidad de que ocurra el evento estudiado

q=Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

$$n = \frac{318 + 1.96_{\infty}^2 * 00.05 * 00.05}{0,3^2 * (318 - 1) + 1.96_{\infty}^2 * 00.05 * 00.05}$$

$$n = 245$$

245 estudiantes del Instituto Técnico Superior

“Francisco de Paula Gonzáles Vigil”

- Selección de las unidades de análisis:

Se realizará a través del muestreo aleatorio simple.

### **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.4.1 Técnica de recolección de datos**

La técnica fue la encuesta, la cual, tal como señalan los autores Ñaupas et al. (2013) “la técnica de la encuesta consiste en el suministro de preguntas estructuradas a la muestra de estudio con la finalidad de conocer la variable”. (pág. 25)

### 3.4.2 Instrumento de Recolección de Datos

Los instrumentos empleados serán:

- **Test de Competencias digitales**

El test fue definido por Ñaupas et al. (2013) como un conjunto de preguntas estructuradas alrededor de un ítem y que tiene como finalidad evaluar el nivel o rango de una determinada variable con base al desempeño del sujeto evaluado. A continuación, se presentan las propiedades o propiedades técnicas del instrumento Test de Competencias digitales:

Aspectos	Detalles
Nombre de la prueba:	Test de Competencias digitales
Autor:	Henry Díaz Gamero
Año:	2022
Lugar:	Tacna - Perú
Estructura:	El instrumento está conformado por veinte (20) ítems repartidos en cuatro (04) dimensiones: competencias para el manejo de la información, competencias de trabajo colaborativo, competencias para la optimiza de la comunicación y competencias de resolución de problemas.
Finalidad:	Determinar el nivel de competencias digitales.
Sujetos o muestra:	Estudiantes de enseñanza superior técnica o universitaria.
Tiempo de aplicación:	20 minutos.
Total de ítems:	20 ítems.
Escala de medición:	Ordinal. Alto [20-46]
Niveles o categorías:	Medio [47-73] Bajo [74-100]
Validez:	Juicio de expertos
Fiabilidad:	Alfa de Cronbach

- **Cuestionario para cuantificar Apreciación de la cualificación del servicio Educativo.**

El cuestionario fue definido por Ñaupas et al. (2013) como un conjunto de preguntas estructuradas en función a dimensiones con la finalidad de cuantificar y describir el nivel de un atributo por recuento y de manera porcentual.

A continuación, se presentan las propiedades o propiedades técnicas del instrumento Cuestionario de Apreciación de la cualificación del servicio Educativo:

<b>Aspectos</b>	<b>Detalles</b>
Nombre de la prueba:	Cuestionario de Apreciación de la cualificación del servicio Educativo
Autor:	Henry Díaz Gamero
Año:	2022
Lugar:	Tacna - Perú
Estructura:	El instrumento está conformado por veinte (20) ítems repartidos en cinco (05) dimensiones: tangibilidad, capacidad de respuesta, empatía, confiabilidad y seguridad.
Finalidad:	Determinar el nivel de Apreciación de la cualificación del servicio Educativo.
Sujetos o muestra:	Estudiantes de enseñanza superior técnica o universitaria.
Tiempo de aplicación:	20 minutos.
Total de ítems:	20 ítems.
Escala de medición:	Ordinal.
Niveles o categorías:	Alto [20-46] Medio [47-73] Bajo [74-100]
Validez:	Juicio de expertos
Fiabilidad:	Alfa de Cronbach

### **3.5 ESTRATEGIA PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Después de obtener la autorización del Instituto Técnico Superior "Francisco de Paula Gonzáles Vigil" para llevar a cabo la aplicación del instrumento de investigación, se procedió a administrar los cuestionarios de recolección de datos a la muestra de estudio. La aplicación se realizó en formato presencial, durante los períodos de descanso de los participantes, con el objetivo de no interferir en sus actividades laborales y garantizar su plena participación en el estudio.

Con el fin de garantizar la integridad y la autenticidad de la recolección de datos, se llevaron a cabo tomas fotográficas antes, durante y después de la aplicación de los cuestionarios. Estas fotografías se tomaron con el propósito de documentar la correcta y completa recopilación de los datos, asegurando la transparencia y la validez de los resultados obtenidos.

Durante todo el proceso de aplicación, se prestó especial atención a la privacidad y confidencialidad de la información recopilada. Se garantizó que los datos obtenidos se utilizaran únicamente con fines de investigación y que no se divulgaran ni compartieran de manera inapropiada. A los participantes se les proporcionó una explicación completa sobre la importancia del estudio, y se obtuvo su consentimiento informado antes de llevar a cabo la aplicación de los cuestionarios.

### **3.6 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y MÉTODOS ESTADÍSTICOS DE ANÁLISIS DE DATOS**

Después de la obtención de los datos, se llevó a cabo un análisis exhaustivo siguiendo los siguientes pasos:

- Etapa de asignación de códigos: Una vez completadas las pruebas y cuestionarios con la muestra de estudio, se procedió a asignar códigos a cada caso, teniendo en cuenta su número y categoría correspondiente.
- Fase de calificación: Basándose en los valores asignados, se determinaron los niveles o rangos de las variables estudiadas, tanto en términos globales como por dimensiones específicas.

- Tabulación de datos: Durante este proceso, se generó una base de datos que contenía todos los códigos correspondientes a los sujetos de la muestra, junto con sus calificaciones. A partir de esta información, se aplicaron análisis estadísticos que permitieron identificar las características de la distribución de los datos. Dada la naturaleza de la investigación, se utilizaron la media aritmética y la desviación estándar como medidas descriptivas.
- Fase de interpretación de los resultados: Esta etapa se desarrolló como parte del informe final de hallazgos y constó de dos fases distintas. En primer lugar, se realizó la interpretación en la herramienta de procesamiento de datos. Posteriormente, se procedió a redactar los hallazgos, tanto en términos de recuento como de peso porcentual.
- Comprobación de hipótesis: Las hipótesis de trabajo se sometieron a un análisis estadístico utilizando el "Magnitud de la relación", un estadístico apropiado para cuantificar la relación o asociación entre variables categóricas con una escala de medida ordinal. Este proceso permitió evaluar la validez de las hipótesis planteadas.

### **3.7 INSTRUMENTOS, EQUIPOS MATERIALES E INSUMOS**

- Computadora
- Internet
- Libros digitales
- Tesis
- Monografías

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1 PRESENTACIÓN**

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en relación con las competencias digitales de los estudiantes. Se describen las distintas habilidades y conocimientos evaluados en la encuesta, que abarcan desde el dominio de herramientas informáticas hasta la capacidad de búsqueda de información en línea, pasando por la comunicación digital y la utilización de plataformas virtuales de aprendizaje.

Posteriormente, se exponen los descubrimientos relacionados con la percepción de los estudiantes sobre la calidad de los servicios educativos en el contexto de la instrucción virtual. Se resaltan aspectos como la accesibilidad de los recursos digitales, la claridad de las instrucciones y materiales proporcionados, la interacción con los docentes y la experiencia global de la enseñanza virtual.

Se realiza un análisis detallado de los resultados obtenidos en las encuestas, apoyándose en gráficos, tablas y estadísticas pertinentes para visualizar las tendencias y patrones identificados en las respuestas de los estudiantes. Además, se llevan a cabo comparaciones entre las diversas competencias digitales y la percepción de la calidad de los servicios educativos.

#### **4.2 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO**

El desarrollo del trabajo de campo en la tesis titulada "Competencias Digitales y Percepción de la Calidad de los Servicios Educativos en el marco de la enseñanza Virtual en el IESTP Vigil, Tacna - 2022" se llevó a cabo mediante la aplicación de encuestas a un total de 245 estudiantes pertenecientes al IESTP Vigil en Tacna.

Para llevar a cabo esta etapa, se diseñó un cuestionario estructurado que abarcaba diversos aspectos relacionados con las competencias digitales de los estudiantes y su percepción acerca de la calidad de los servicios educativos en el entorno de la instrucción virtual. Previamente a su aplicación, el cuestionario fue sometido a un proceso de validación y se realizaron ajustes pertinentes.

Una vez obtenidos los permisos y autorizaciones pertinentes por parte de las autoridades educativas, se procedió a la recolección de datos. Se estableció un plan de trabajo que consideró la disponibilidad de los estudiantes y la logística necesaria para garantizar un proceso eficiente y ordenado.

Durante la implementación de las encuestas, se proporcionó a los estudiantes la información necesaria para comprender los objetivos del estudio, al mismo tiempo que se aseguraba la confidencialidad de sus respuestas. Un equipo de encuestadores capacitados participó en esta fase, encargándose de administrar los cuestionarios y resolver cualquier pregunta que pudiera surgir.

El trabajo de campo se desarrolló dentro de un período específico, cuidadosamente calculado para abarcar la muestra predeterminada. Se emplearon estrategias de seguimiento y recordatorio con el propósito de aumentar la tasa de respuesta y garantizar la representatividad de los resultados obtenidos.

Concluida la fase de recolección de datos, se procedió a la revisión y codificación de las respuestas recolectadas. Se llevó a cabo un proceso de depuración de los datos para identificar posibles errores o incoherencias, y posteriormente se realizó el análisis estadístico correspondiente de la información acumulada.

## 4.3 RESULTADOS

### 4.3.1 Análisis descriptivo de la variable competencias digitales

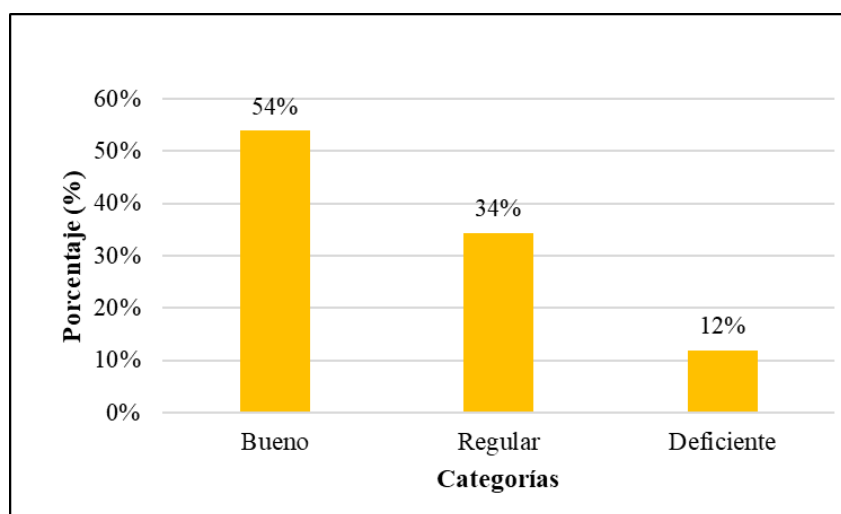
**Tabla 1**

*Nivel de competencias digitales*

	<b>Recuento</b>	<b>Porcentaje ( %)</b>
Bueno	132	54 %
Regular	84	34 %
Insuficiente	29	12 %
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100 %</b>

**Figura 1**

*Nivel de competencias digitales*



#### **Interpretación:**

La variable competencias digitales se refiere al nivel de potencialidades y saberes que poseen los estudiantes del Instituto Superior Técnico "Francisco de Paula Gonzáles Vigil" de la ciudad de Tacna en el ámbito digital. Estas competencias son cada vez más importantes en un mundo cada vez más digitalizado y pueden afectar la capacidad de los estudiantes para adaptarse y tener éxito en entornos laborales y académicos.

Al analizar los hallazgos de la encuesta realizada a 245 estudiantes, se observan diferentes niveles de competencias digitales entre los participantes.

En primer lugar, en el nivel "Bueno" se posicionaron 132 encuestados, lo que representa el 54 % de las respuestas. Esto indica que más de la mitad de los estudiantes encuestados poseen un buen nivel de competencias digitales. Estos estudiantes tienen potencialidades sólidas en el uso de herramientas y tecnologías digitales, lo que les permite desenvolverse de manera efectiva en entornos digitales y aprovechar las oportunidades que ofrece el mundo digital.

En segundo lugar, en el nivel "Regular" se posicionaron 84 encuestados, lo que equivale al 34 % de las respuestas. Estos estudiantes tienen competencias digitales en un nivel intermedio, lo que implica que pueden utilizar herramientas digitales básicas, pero pueden enfrentar ciertas dificultades al realizar tareas más complejas. Aunque sus potencialidades pueden ser suficientes para realizar tareas académicas y cotidianas, pueden beneficiarse de un mayor desarrollo de sus competencias digitales para estar mejor preparados para los desafíos digitales actuales y futuros.

Por último, en el nivel "Insuficiente" se posicionaron 29 encuestados, lo que representa el 12 % de las respuestas. Estos estudiantes muestran un nivel bajo de competencias digitales, lo que indica que tienen dificultades significativas en el uso de herramientas y tecnologías digitales. Esto puede limitar su capacidad para acceder a recursos digitales, realizar tareas académicas y implicarse plenamente en entornos digitales. Es importante brindar apoyo y recursos adicionales a estos estudiantes para optimizar sus competencias digitales y cerrar la brecha digital que pueden experimentar.

En conclusión, los hallazgos de la encuesta revelan que existe una variedad de niveles de competencias digitales entre los estudiantes del Instituto Superior Técnico "Francisco de Paula Gonzáles Vigil" de la ciudad de Tacna. Si bien una parte significativa de los encuestados muestra un buen nivel de competencias digitales, también hay estudiantes con competencias digitales regulares o insuficientes. Es fundamental implementar estrategias educativas que promuevan el desarrollo y fortalecimiento de las competencias digitales de los estudiantes, para garantizar que estén preparados para los desafíos y oportunidades del mundo digital. Además, se deben brindar recursos y apoyo adicional a aquellos estudiantes que presentan competencias digitales más bajas, con el objetivo de cerrar la brecha digital y garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso y uso de las tecnologías digitales.

### 4.3.2 Análisis descriptivo de la dimensión competencias para el manejo de la información

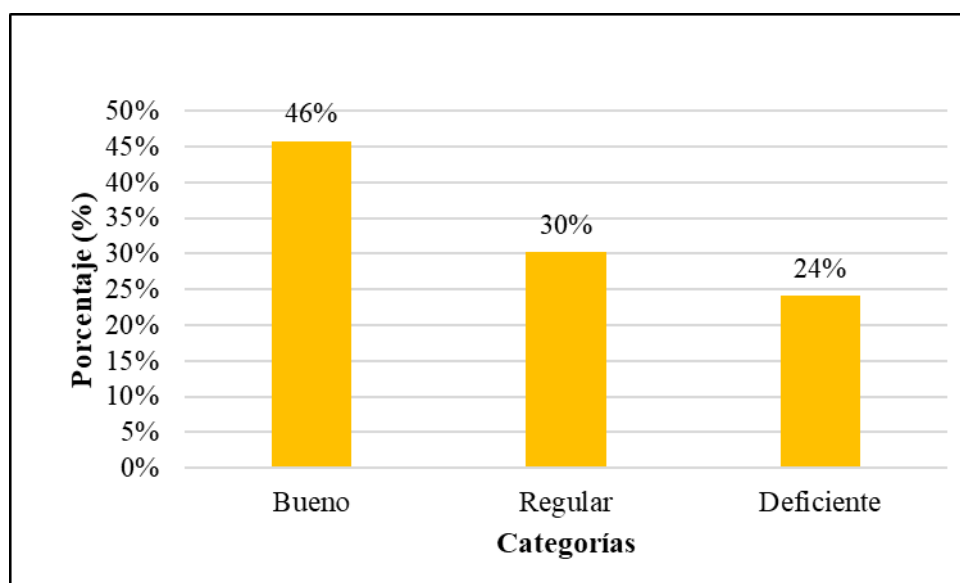
**Tabla 2**

*Nivel de la dimensión competencias para el manejo de la información*

	<b>Recuento</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Bueno	112	46 %
Regular	74	30 %
Insuficiente	59	24 %
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100 %</b>

**Figura 2**

*Nivel de competencias para el manejo de la información*



#### **Interpretación:**

La dimensión competencias para el manejo de la información se refiere a la capacidad de los estudiantes del Instituto Superior Técnico "Francisco de Paula Gonzáles Vigil" de la ciudad de Tacna para buscar, evaluar y utilizar de manera efectiva la información en entornos digitales. Estas competencias son fundamentales en un mundo cada vez más dependiente de la tecnología y la información.

Al analizar los hallazgos de la encuesta realizada a 245 estudiantes, se pueden identificar diferentes niveles de competencias para el manejo de la información entre los participantes.

En primer lugar, en el nivel "Bueno" se posicionaron 112 encuestados, lo que representa el 46 % de las respuestas. Estos estudiantes demuestran un buen dominio en el manejo de la información en entornos digitales. Tienen la capacidad de buscar y seleccionar información relevante, evaluar su calidad y confiabilidad, y utilizarla de manera adecuada en sus tareas académicas y proyectos. Estos estudiantes están bien equipados para enfrentar los desafíos relacionados con la gestión de la información en el entorno digital.

En segundo lugar, en el nivel "Regular" se posicionaron 74 encuestados, lo que equivale al 30 % de las respuestas. Estos estudiantes muestran competencias para el manejo de la información en un nivel intermedio. Si bien pueden realizar tareas básicas de búsqueda y uso de información en entornos digitales, pueden enfrentar desafíos en términos de evaluación de la calidad y relevancia de la información. Estos estudiantes podrían beneficiarse de un mayor desarrollo de sus potencialidades en el manejo de la información y de estrategias que les permitan optimizar su capacidad para acceder y utilizar información de manera efectiva.

Por último, en el nivel "Insuficiente" se posicionaron 59 encuestados, lo que representa el 24 % de las respuestas. Estos estudiantes tienen dificultades significativas en el manejo de la información en entornos digitales. Pueden tener dificultades para buscar información relevante, evaluar su validez y utilizarla de manera adecuada en sus tareas académicas. Es fundamental brindarles apoyo adicional y desarrollar estrategias de instrucción que les permitan adquirir las competencias necesarias para el manejo efectivo de la información.

### 4.3.3 Análisis descriptivo de la dimensión competencias de trabajo colaborativo

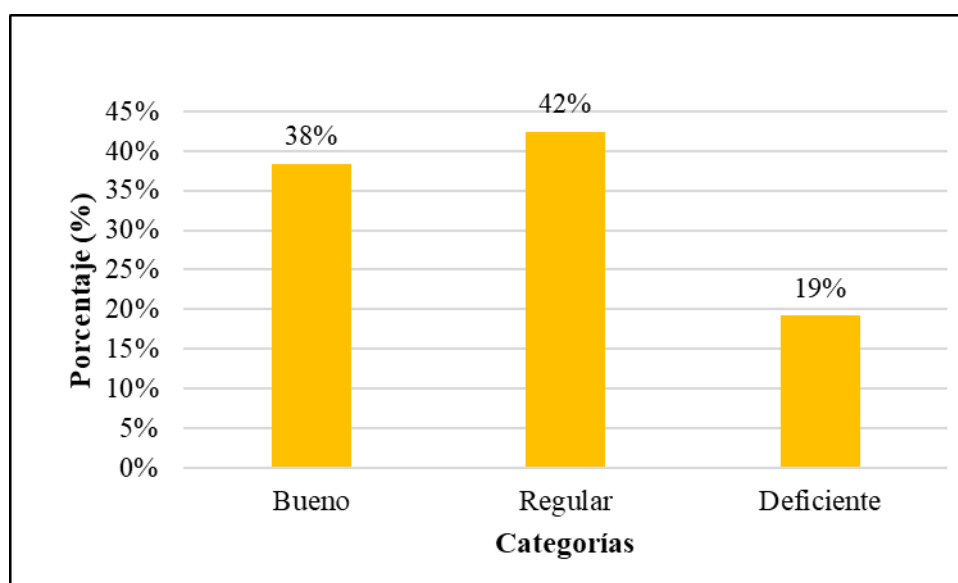
**Tabla 3**

*Nivel de la dimensión competencias de trabajo colaborativo*

	<b>Recuento</b>	<b>Porcentaje ( %)</b>
Bueno	94	38 %
Regular	104	42 %
Insuficiente	47	19 %
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100 %</b>

**Figura 3**

*Nivel de la dimensión competencias de trabajo colaborativo*



#### **Interpretación:**

La dimensión competencias de trabajo colaborativo se refiere a la habilidad de los estudiantes del Instituto Superior Técnico "Francisco de Paula Gonzáles Vigil" de la ciudad de Tacna para trabajar de manera efectiva en equipo, utilizando herramientas y tecnologías digitales. Estas competencias son fundamentales en el entorno actual, donde la colaboración y la comunicación son clave para el éxito en diferentes ámbitos profesionales.

Tras realizar una encuesta a 245 estudiantes, se ha podido identificar cómo se distribuyen los niveles de competencias de trabajo colaborativo entre los participantes.

En primer lugar, en el nivel "Bueno" se posicionaron 94 encuestados, lo que representa el 38 % de las respuestas. Estos estudiantes han demostrado un sólido dominio de las competencias de trabajo colaborativo en entornos digitales. Son capaces de comunicarse eficientemente con sus compañeros de equipo, compartir ideas y recursos, y contribuir de manera efectiva al logro de metas comunes. Estos estudiantes poseen las potencialidades necesarias para enfrentar los desafíos del trabajo en equipo en un entorno digital, y pueden aprovechar al máximo las herramientas disponibles para la colaboración.

En segundo lugar, en el nivel "Regular" se ubicaron 104 encuestados, lo que equivale al 42 % de las respuestas. Estos estudiantes muestran competencias de trabajo colaborativo a un nivel intermedio. Pueden implicarse en actividades de colaboración, pero podrían enfrentar algunos desafíos en términos de comunicación efectiva y coordinación con sus compañeros. Es posible que necesiten optimizar su capacidad para utilizar las herramientas digitales de colaboración y desarrollar potencialidades adicionales para trabajar de manera más eficiente en equipo.

Por último, en el nivel "Insuficiente" se encuentran 47 encuestados, representando el 19 % de las respuestas. Estos estudiantes muestran deficiencias significativas en las competencias de trabajo colaborativo en entornos digitales. Pueden tener dificultades para comunicarse y coordinarse con sus compañeros, así como para contribuir de manera efectiva al trabajo en equipo. Es importante brindarles apoyo adicional y oportunidades de desarrollo para optimizar sus potencialidades de colaboración y aprovechar las herramientas digitales disponibles.

En conclusión, los hallazgos de la encuesta revelan que los estudiantes del Instituto Superior Técnico "Francisco de Paula Gonzáles Vigil" de la ciudad de Tacna poseen diferentes niveles de competencias de trabajo colaborativo en entornos digitales. Si bien una parte significativa de los encuestados muestra un buen nivel de competencias, también existen estudiantes con competencias regulares o insuficientes. Es esencial promover el desarrollo de potencialidades de colaboración y el uso efectivo de herramientas digitales para el trabajo en equipo, especialmente para aquellos estudiantes que presentan dificultades. Esto les permitirá implicarse de manera activa y productiva en proyectos colaborativos, optimizar su rendimiento académico y prepararse para los desafíos del mundo laboral actual.

#### 4.3.4 Análisis descriptivo de la dimensión competencias para la optimiza de la comunicación

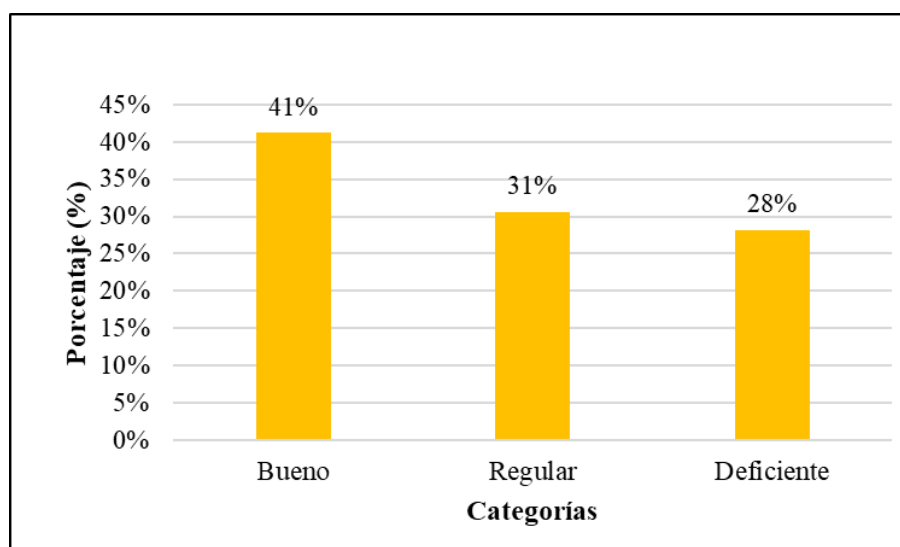
**Tabla 4**

*Nivel de dimensión competencias para la optimiza de la comunicación*

	<b>Recuento</b>	<b>Porcentaje ( %)</b>
Bueno	101	41 %
Regular	75	31 %
Insuficiente	69	28 %
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100 %</b>

**Figura 4**

*Nivel de dimensión competencias para la optimiza de la comunicación*



#### **Interpretación:**

La dimensión competencias para la optimiza de la comunicación se refiere a la capacidad de los estudiantes del Instituto Superior Técnico "Francisco de Paula Gonzáles Vigil" de la ciudad de Tacna para utilizar eficientemente las herramientas digitales y tecnologías informáticas en el ámbito de la comunicación. Estas competencias son esenciales en el entorno actual, donde la comunicación efectiva a través de medios digitales juega un papel fundamental en diversos contextos.

Tras llevar a cabo una encuesta a 245 estudiantes, se ha obtenido información sobre cómo se distribuyen los niveles de competencias para la optimiza de la comunicación entre los participantes.

En primer lugar, en el nivel "Bueno" se posicionaron 101 encuestados, lo que representa el 41 % de las respuestas. Estos estudiantes demuestran un sólido dominio de las competencias para optimizar la comunicación en entornos digitales. Son capaces de utilizar de manera efectiva las herramientas y tecnologías disponibles para comunicarse de forma clara, coherente y adecuada en diferentes situaciones. Estos estudiantes pueden aprovechar al máximo las ventajas de la comunicación digital, como la rapidez, la accesibilidad y la posibilidad de llegar a un amplio público.

En segundo lugar, en el nivel "Regular" se encuentran 75 encuestados, lo que equivale al 31 % de las respuestas. Estos estudiantes poseen competencias para la optimiza de la comunicación en un nivel intermedio. Pueden utilizar las herramientas digitales para comunicarse, pero podrían enfrentar algunos desafíos en términos de claridad y efectividad en su comunicación. Es posible que necesiten desarrollar potencialidades adicionales, como la organización de la información, la estructuración de mensajes y el uso adecuado de los canales de comunicación digitales.

Por último, en el nivel "Insuficiente" se posicionaron 69 encuestados, representando el 28 % de las respuestas. Estos estudiantes muestran deficiencias significativas en las competencias para la optimiza de la comunicación en entornos digitales. Pueden tener dificultades para utilizar adecuadamente las herramientas digitales y para comunicarse de manera efectiva, lo que limita su capacidad de transmitir información y establecer una comunicación clara y fluida. Es fundamental proporcionarles apoyo y capacitación adicional para optimizar sus potencialidades de comunicación en entornos digitales.

### 4.3.5 Análisis descriptivo de la dimensión competencias de resolución de problemas

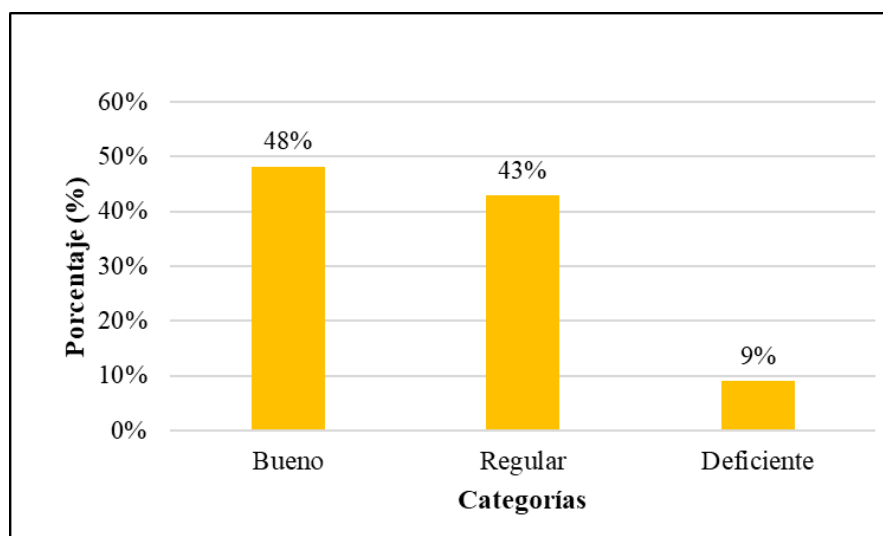
**Tabla 5**

*Nivel de la dimensión competencias de resolución de problemas*

	<b>Recuento</b>	<b>Porcentaje ( %)</b>
Bueno	118	48 %
Regular	105	43 %
Insuficiente	22	9 %
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100 %</b>

**Figura 5**

*Nivel de la dimensión competencias de resolución de problemas*



#### **Interpretación:**

La dimensión competencias de resolución de problemas en el contexto de las competencias digitales se refiere a la habilidad de los estudiantes del Instituto Superior Técnico "Francisco de Paula Gonzáles Vigil" de la ciudad de Tacna para enfrentar y resolver de manera efectiva los desafíos y obstáculos que surgen en el entorno digital. Estas competencias son esenciales en un mundo cada vez más digitalizado, donde la capacidad de identificar problemas, analizar situaciones y encontrar soluciones creativas son potencialidades clave.

Tras realizar una encuesta a 245 estudiantes, se han recopilado datos sobre cómo se distribuyen los niveles de competencias de resolución de problemas entre los participantes.

En primer lugar, en el nivel "Bueno" se posicionaron 118 encuestados, lo que representa el 48 % de las respuestas. Estos estudiantes demuestran un sólido dominio de las competencias de resolución de problemas en entornos digitales. Son capaces de identificar y analizar problemas, aplicar estrategias de resolución de problemas y utilizar eficientemente las herramientas digitales disponibles para encontrar soluciones efectivas. Estos estudiantes muestran potencialidades de pensamiento crítico y creatividad, lo que les permite abordar los desafíos digitales con confianza y éxito.

En segundo lugar, en el nivel "Regular" se encuentran 105 encuestados, lo que equivale al 43 % de las respuestas. Estos estudiantes poseen competencias de resolución de problemas en un nivel intermedio. Pueden enfrentar y resolver problemas en entornos digitales, aunque pueden requerir más apoyo y práctica para optimizar sus habilidades. Aunque pueden encontrar soluciones viables, podrían beneficiarse de un mayor desarrollo de su capacidad de análisis y de la aplicación de estrategias de resolución de problemas más eficientes.

Por último, en el nivel "Insuficiente" se posicionaron 22 encuestados, lo que representa el 9 % de las respuestas. Estos estudiantes presentan deficiencias significativas en las competencias de resolución de problemas en entornos digitales. Tienen dificultades para identificar y abordar problemas de manera efectiva, y pueden enfrentar obstáculos al utilizar las herramientas digitales para encontrar soluciones. Es fundamental brindarles apoyo adicional, capacitación y oportunidades de práctica para optimizar sus potencialidades de resolución de problemas en el entorno digital.

#### 4.3.6 Análisis descriptivo de la variable apreciación de la cualificación del servicio educativo

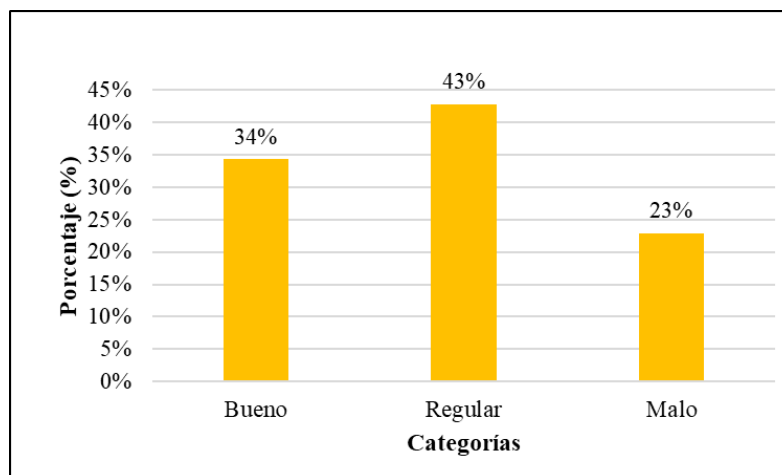
**Tabla 6**

*Nivel de la variable apreciación de la cualificación del servicio educativo*

	<b>Recuento</b>	<b>Porcentaje ( %)</b>
Bueno	84	34 %
Regular	105	43 %
Malo	56	23 %
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100 %</b>

**Figura 6**

*Nivel de la variable apreciación de la cualificación del servicio educativo*



#### **Interpretación:**

La variable "apreciación de la cualificación del servicio educativo" se refiere a la evaluación subjetiva de los estudiantes sobre la calidad y el nivel de satisfacción con respecto a los servicios educativos proporcionados por el Instituto Superior Técnico "Francisco de Paula Gonzáles Vigil" en la ciudad de Tacna. Esta percepción es importante, ya que refleja la opinión y el ajuste de los estudiantes en relación con su experiencia educativa en el instituto.

Para analizar la apreciación de la cualificación del servicio educativo, se llevó a cabo una encuesta a 245 estudiantes, y se recopilieron datos sobre la distribución de los niveles de percepción entre los participantes.

En primer lugar, en el nivel "Bueno" se posicionaron 84 encuestados, lo que representa el 34 % de las respuestas. Estos estudiantes perciben que el servicio educativo proporcionado por el instituto es de alta calidad y se sienten satisfechos con su experiencia educativa. Probablemente han tenido una buena interacción con el personal docente, han recibido el apoyo necesario para su aprendizaje y han encontrado los recursos y las instalaciones adecuadas para su formación. Su percepción positiva refleja una experiencia educativa satisfactoria y demuestra la efectividad de los servicios educativos proporcionados por el instituto.

En segundo lugar, en el nivel "Regular" se encuentran 105 encuestados, lo que equivale al 43 % de las respuestas. Estos estudiantes tienen una percepción neutral o promedio sobre la calidad del servicio educativo. Es posible que tengan opiniones mixtas o variables en cuanto a su satisfacción con los servicios proporcionados. Pueden haber experimentado algunas áreas de optimiza o aspectos que podrían ser fortalecidos por parte del instituto. Esta categoría de estudiantes puede tener diversas expectativas y requerir acciones específicas para optimizar su experiencia educativa.

Por último, en el nivel "Malo" se posicionaron 56 encuestados, lo que representa el 23 % de las respuestas. Estos estudiantes tienen una percepción negativa sobre la calidad del servicio educativo. Pueden haber experimentado dificultades, insatisfacción o falta de cumplimiento de sus expectativas en varios aspectos del servicio educativo. Es fundamental prestar atención a esta categoría de estudiantes, ya que sus opiniones reflejan áreas problemáticas o deficiencias en los servicios educativos ofrecidos. Se deben tomar medidas correctivas para abordar sus preocupaciones y optimizar su experiencia educativa.

### 4.3.7 Análisis descriptivo de la dimensión tangibilidad

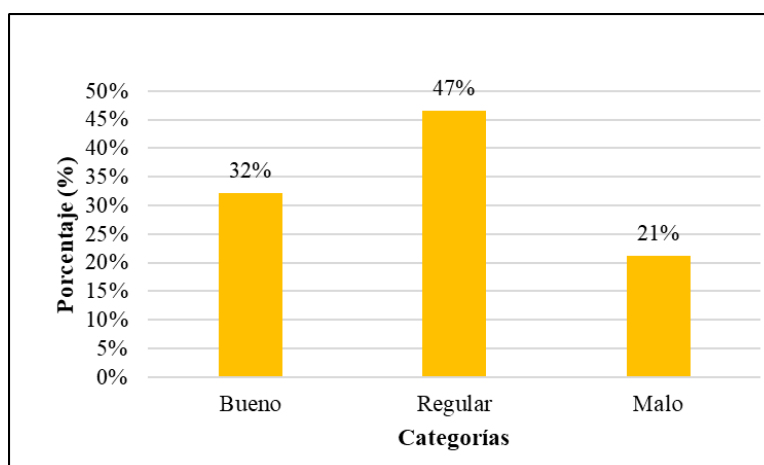
**Tabla 7**

*Nivel de la dimensión tangibilidad*

	<b>Recuento</b>	<b>Porcentaje ( %)</b>
Bueno	79	32 %
Regular	114	47 %
Malo	52	21 %
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100 %</b>

**Figura 7**

*Nivel de la dimensión tangibilidad*



#### **Interpretación:**

La dimensión "tangibilidad" dentro de la variable "apreciación de la cualificación del servicio educativo" se refiere a la evaluación de los estudiantes sobre los aspectos físicos y materiales relacionados con el servicio educativo ofrecido por el Instituto Superior Técnico "Francisco de Paula Gonzáles Vigil" en la ciudad de Tacna. Esta dimensión se centra en la apariencia y la calidad de los recursos físicos, instalaciones, equipos y materiales utilizados en el entorno educativo.

Para analizar la dimensión tangibilidad, se realizó una encuesta a 245 estudiantes, y se recopilaron datos sobre la distribución de los niveles de percepción de tangibilidad entre los participantes.

En primer lugar, en el nivel "Bueno" se posicionaron 79 encuestados, lo que representa el 32 % de las respuestas. Estos estudiantes perciben que los aspectos tangibles del servicio educativo, como las instalaciones, los equipos y los recursos físicos, son de alta calidad. Es probable que hayan experimentado un entorno físico agradable y adecuado para su aprendizaje, con instalaciones modernas y bien mantenidas, equipos actualizados y recursos didácticos disponibles. Su percepción positiva indica que el instituto ha invertido en proporcionar un entorno físico propicio para su educación.

En segundo lugar, en el nivel "Regular" se encuentran 114 encuestados, lo que equivale al 47 % de las respuestas. Estos estudiantes tienen una percepción neutral o promedio sobre la tangibilidad del servicio educativo. Pueden tener opiniones mixtas en cuanto a la calidad de los recursos físicos y las instalaciones ofrecidas por el instituto. Es posible que hayan experimentado áreas que podrían optimizar en términos de calidad, mantenimiento o accesibilidad de los recursos tangibles. Esta categoría de estudiantes puede tener diferentes expectativas y requerir acciones específicas para optimizar la tangibilidad del servicio educativo.

Por último, en el nivel "Malo" se posicionaron 52 encuestados, lo que representa el 21 % de las respuestas. Estos estudiantes tienen una percepción negativa sobre la tangibilidad del servicio educativo. Pueden haber experimentado instalaciones deterioradas, recursos obsoletos o limitados, y una falta general de calidad en los aspectos tangibles del entorno educativo. Es importante atender las preocupaciones de esta categoría de estudiantes y tomar medidas para optimizar los aspectos tangibles del servicio educativo, ya que su percepción negativa puede afectar su experiencia y su rendimiento académico.

### 4.3.8 Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta

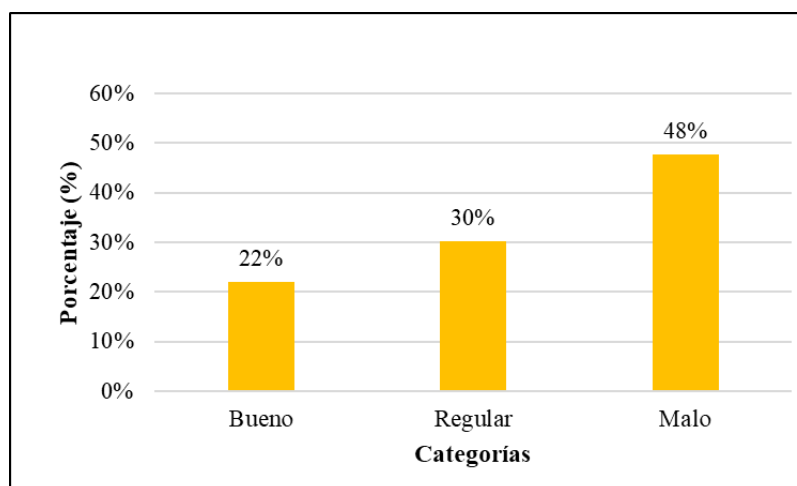
**Tabla 8**

*Nivel de la dimensión capacidad de respuesta*

	<b>Recuento</b>	<b>Porcentaje ( %)</b>
Bueno	54	22 %
Regular	74	30 %
Malo	117	48 %
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100 %</b>

**Figura 8**

*Nivel de la dimensión capacidad de respuesta*



#### **Interpretación:**

La dimensión "capacidad de respuesta" dentro de la variable "apreciación de la cualificación del servicio educativo" se refiere a la evaluación de los estudiantes sobre la capacidad del Instituto Superior Técnico "Francisco de Paula Gonzáles Vigil" en la ciudad de Tacna para responder de manera eficiente y oportuna a las necesidades y requerimientos de los estudiantes.

Para analizar la dimensión capacidad de respuesta, se realizó una encuesta a 245 estudiantes, y se recopilieron datos sobre la distribución de los niveles de percepción de capacidad de respuesta entre los participantes.

En primer lugar, en el nivel "Bueno" se posicionaron 54 encuestados, lo que representa el 22 % de las respuestas. Estos estudiantes perciben que el instituto tiene una capacidad de respuesta satisfactoria, es decir, que es capaz de atender de manera efectiva y oportuna sus necesidades y consultas. Han experimentado una atención rápida, soluciones efectivas y una comunicación clara por parte del personal docente y administrativo. Su percepción positiva indica que el instituto demuestra una alta capacidad de respuesta, lo que contribuye a una experiencia educativa satisfactoria.

En segundo lugar, en el nivel "Regular" se encuentran 74 encuestados, lo que equivale al 30 % de las respuestas. Estos estudiantes tienen una percepción neutral o promedio sobre la capacidad de respuesta del instituto. Pueden haber experimentado algunas situaciones en las que la respuesta del personal no fue totalmente satisfactoria o hubo demoras en la atención a sus necesidades. Esta categoría de estudiantes puede tener expectativas más altas en cuanto a la capacidad de respuesta del instituto y podrían sugerir áreas de optimiza para garantizar una mayor eficiencia en la atención.

Por último, en el nivel "Malo" se posicionaron 117 encuestados, lo que representa el 48 % de las respuestas. Estos estudiantes tienen una percepción negativa sobre la capacidad de respuesta del instituto. Han experimentado demoras significativas, respuestas inadecuadas o falta de atención a sus necesidades y consultas. Esta categoría de estudiantes puede sentirse insatisfecha con la capacidad del instituto para responder de manera efectiva y oportuna, lo que puede afectar su experiencia educativa y su percepción general de la calidad del servicio educativo.

#### 4.3.9 Análisis descriptivo de la dimensión empatía

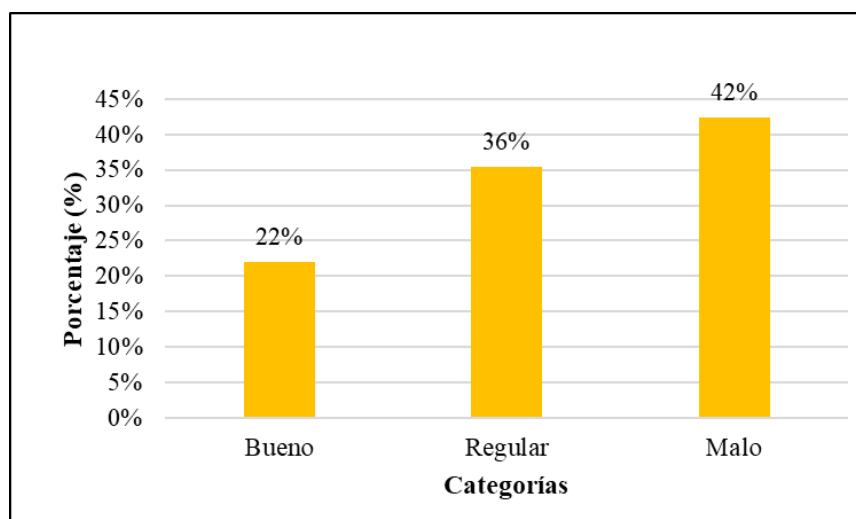
**Tabla 9**

*Nivel de la dimensión empatía*

	<b>Recuento</b>	<b>Porcentaje ( %)</b>
Bueno	54	22 %
Regular	87	36 %
Malo	104	42 %
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100 %</b>

**Figura 9**

*Nivel de la dimensión empatía*



#### **Interpretación:**

La dimensión "empatía" dentro de la variable "apreciación de la cualificación del servicio educativo" se refiere a la evaluación de los estudiantes sobre la capacidad del Instituto Superior Técnico "Francisco de Paula Gonzáles Vigil" en la ciudad de Tacna para comprender y responder de manera comprensiva y sensible a las necesidades y preocupaciones de los estudiantes.

Para analizar la dimensión empatía, se realizó una encuesta a 245 estudiantes, y se recopilaron datos sobre la distribución de los niveles de percepción de empatía entre los participantes.

En primer lugar, en el nivel "Bueno" se posicionaron 54 encuestados, lo que representa el 22 % de las respuestas. Estos estudiantes perciben que el instituto demuestra una alta empatía hacia sus necesidades y preocupaciones. Han experimentado un trato amable, una comunicación efectiva y una disposición por parte del personal para entender y resolver sus inquietudes. La percepción positiva de empatía indica que el instituto se preocupa por el bienestar y el ajuste de los estudiantes, creando un ambiente de apoyo y comprensión.

En segundo lugar, en el nivel "Regular" se encuentran 87 encuestados, lo que equivale al 36 % de las respuestas. Estos estudiantes tienen una percepción neutral o promedio sobre la empatía del instituto. Pueden haber experimentado algunas situaciones en las que la empatía del personal no fue totalmente evidente o hubo dificultades en la comunicación. Esta categoría de estudiantes podría sugerir áreas de optimización en términos de la empatía demostrada por el instituto, buscando una mayor atención y comprensión por parte del personal hacia sus necesidades individuales.

Por último, en el nivel "Malo" se posicionaron 104 encuestados, lo que representa el 42 % de las respuestas. Estos estudiantes tienen una percepción negativa sobre la empatía del instituto. Han experimentado una falta de comprensión, respuestas insensibles o una comunicación deficiente por parte del personal. Esta categoría de estudiantes puede sentir que sus preocupaciones no son tomadas en cuenta o que no reciben el apoyo necesario para superar los desafíos académicos. La percepción negativa de empatía puede afectar su experiencia educativa y su satisfacción general con el servicio proporcionado por el instituto.

#### 4.3.10 Análisis descriptivo de la dimensión confiabilidad

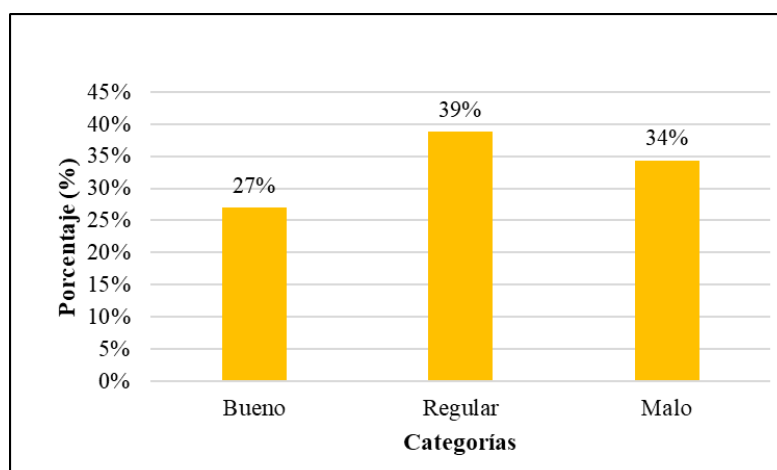
**Tabla 10**

*Nivel de la dimensión confiabilidad*

	<b>Recuento</b>	<b>Porcentaje ( %)</b>
Bueno	66	27 %
Regular	95	39 %
Malo	84	34 %
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100 %</b>

**Figura 10**

*Nivel de la dimensión confiabilidad*



#### **Interpretación:**

La dimensión "confiabilidad" dentro de la variable "apreciación de la cualificación del servicio educativo" se refiere a la evaluación de los estudiantes sobre la consistencia, precisión y cumplimiento de las promesas y compromisos por parte del Instituto Superior Técnico "Francisco de Paula Gonzáles Vigil" en la ciudad de Tacna.

Para analizar la dimensión confiabilidad, se llevó a cabo una encuesta a 245 estudiantes, en la cual se recopilaron datos sobre la distribución de los niveles de percepción de confiabilidad entre los participantes.

En primer lugar, en el nivel "Bueno" se posicionaron 66 encuestados, lo que representa el 27 % de las respuestas. Estos estudiantes perciben que el instituto cumple consistentemente con sus promesas y compromisos. Han experimentado un servicio

educativo confiable, donde se les proporciona la información y el apoyo necesarios de manera precisa y oportuna. La percepción positiva de confiabilidad indica que el instituto se preocupa por mantener altos estándares de calidad en sus servicios y genera confianza en los estudiantes.

En segundo lugar, en el nivel "Regular" se encuentran 95 encuestados, lo que equivale al 39 % de las respuestas. Estos estudiantes tienen una percepción neutral o promedio sobre la confiabilidad del instituto. Pueden haber experimentado algunas ocasiones en las que el instituto no ha cumplido plenamente con sus compromisos o ha habido inconsistencias en la entrega de información. Esta categoría de estudiantes podría sugerir áreas de optimización en términos de la confiabilidad demostrada por el instituto, buscando una mayor consistencia y precisión en la entrega de servicios educativos.

Por último, en el nivel "Malo" se posicionaron 84 encuestados, lo que representa el 34 % de las respuestas. Estos estudiantes tienen una percepción negativa sobre la confiabilidad del instituto. Han experimentado incumplimientos frecuentes de promesas y compromisos, lo que ha generado frustración y desconfianza en la calidad del servicio educativo brindado. Esta categoría de estudiantes puede sentir que el instituto no es confiable y que se necesita un esfuerzo adicional para optimizar la consistencia y la precisión en la entrega de servicios educativos.

### 4.3.11 Análisis descriptivo de la dimensión seguridad

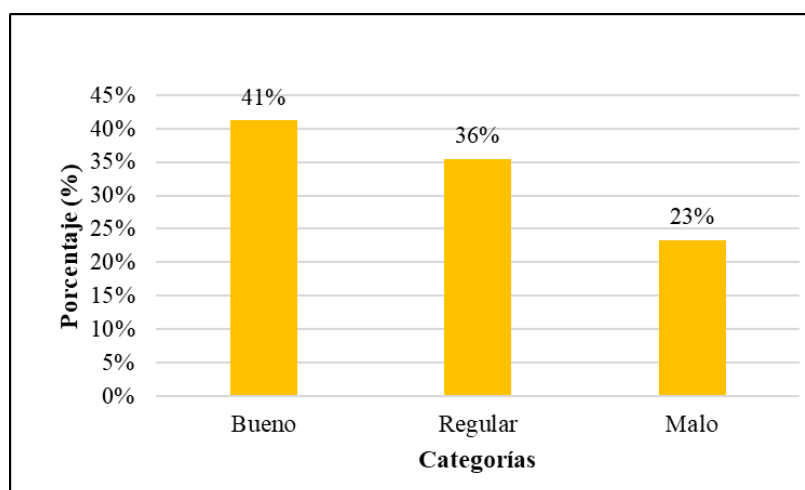
**Tabla 11**

*Nivel de la dimensión seguridad*

	<b>Recuento</b>	<b>Porcentaje ( %)</b>
Bueno	101	41 %
Regular	87	36 %
Malo	57	23 %
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100 %</b>

**Figura 11**

*Nivel de la dimensión seguridad*



#### **Interpretación:**

La dimensión "seguridad" dentro de la variable "apreciación de la cualificación del servicio educativo" se refiere a la evaluación de los estudiantes sobre el ambiente seguro y protegido que ofrece el Instituto Superior Técnico "Francisco de Paula Gonzáles Vigil" en la ciudad de Tacna.

Para analizar la dimensión seguridad, se llevó a cabo una encuesta a 245 estudiantes, en la cual se recopilaron datos sobre la distribución de los niveles de percepción de seguridad entre los participantes.

En primer lugar, en el nivel "Bueno" se posicionaron 101 encuestados, lo que representa el 41 % de las respuestas. Estos estudiantes perciben que el instituto brinda un

ambiente seguro y protegido, donde se promueve la integridad física y emocional de los estudiantes. Se sienten confiados y tranquilos en su entorno educativo, lo que contribuye a su bienestar y les permite enfocarse en su aprendizaje de manera efectiva. La percepción positiva de seguridad indica que el instituto ha implementado medidas y políticas adecuadas para garantizar la seguridad de sus estudiantes.

En segundo lugar, en el nivel "Regular" se encuentran 87 encuestados, lo que equivale al 36 % de las respuestas. Estos estudiantes tienen una percepción neutral o promedio sobre la seguridad del instituto. Pueden haber experimentado algunas situaciones en las que se han sentido seguros, pero también pueden haber percibido ciertas áreas de optimiza en términos de seguridad. Esta categoría de estudiantes podría sugerir la necesidad de fortalecer las medidas de seguridad y promover un ambiente aún más seguro y protegido en el instituto.

Por último, en el nivel "Malo" se posicionaron 57 encuestados, lo que representa el 23 % de las respuestas. Estos estudiantes tienen una percepción negativa sobre la seguridad del instituto. Pueden haber experimentado situaciones o incidentes que han generado inseguridad o preocupación en su entorno educativo. Esta categoría de estudiantes puede sentir la necesidad de que se implementen medidas más efectivas para garantizar su seguridad y bienestar en el instituto.

#### 4.3.12 Prueba de normalidad

**Tabla 12**

*Prueba de Normalidad*

	Kolmogorv-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Competencias digitales	0,648	245	0,000
Apreciación de la cualificación del servicio educativo	0,641	245	0,000

Fuente: Procesado mediante el programa IBM SPSS V.26

##### a) Planteamiento de hipótesis

**H<sub>0</sub>:** Los datos pertenecen a una distribución de tipo normal

**H<sub>1</sub>:** Los datos no pertenecen a una distribución de tipo normal

##### b) Interpretación

En relación a los datos aportados por la Tabla 12, se puede observar que los p-valor para las variables competencias digitales y apreciación de la cualificación del servicio educativo, son mayores que 0,05, por lo tanto, se corrobora que los datos de las variables corresponden a una distribución libre, por lo que corresponde aplicar un test estadístico no paramétrico como la correlación de Magnitud de la relación.

#### 4.3.13 Prueba de hipótesis

##### a) Planteamiento de hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa y directa entre la competencias digitales y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.

H<sub>a</sub>: Existe una relación significativa y directa entre la competencias digitales y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.

##### b) Establecimiento del nivel de significancia

El nivel de significancia a emplearse para el presente contraste será el 0,05 o 95 % de nivel de confianza.

### c) Estadístico de prueba

**Tabla 13**

*Prueba de correlación Magnitud de la relación*

		<b>Correlaciones</b>	
		Competencias digitales	Apreciación de la cualificación de los servicios educativos
Magnitud de la relación	Competencias digitales	Magnitud de la relación	1,000
		Valor P	.
		N	245
	Apreciación de la cualificación de los servicios educativos	Magnitud de la relación	0,917**
		Valor P	0,000
		N	245

### d) Toma de decisión

Interpretando de manera inferencial la data proveída por la Tabla 13, con base a un valor de coeficiente de correlación ( $Rho = 0,917$ ) se puede afirmar que existe correlación positiva y alta, por ende, se da por no admitido el enunciado hipotético nulo ( $H_0$ ) y se da por admitida la hipótesis alterna ( $H_1$ ), permitiendo verificar que existe una relación significativa y directa entre las competencias digitales y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.

### Prueba de la primera hipótesis específica

#### a) Planteamiento de hipótesis

$H_0$  : No existe un relación significativa y directa entre las competencias para el manejo de la información y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.

Ha : Existe un relación significativa y directa entre las competencias para el manejo de la información y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.

**b) Establecimiento del nivel de significancia**

El nivel de significancia a emplearse para el presente contraste será el 0,05 o 95 % de nivel de confianza.

**c) Estadístico de prueba**

**Tabla 14**

*Prueba de correlación Magnitud de la relación*

		<b>Correlaciones</b>	
		Competencias para el manejo de la información	Apreciación de la cualificación de los servicios educativos
Magnitud de la relación	Competencias para el manejo de la información	Magnitud de la relación 1,000	0,645**
		Valor P .	0,000
		N 245	245
Magnitud de la relación	Apreciación de la cualificación de los servicios educativos	Magnitud de la relación 0,645**	1,000
		Valor P 0,000	.
		N 245	245

**d) Toma de decisión**

Interpretando de manera inferencial la data proveída por la Tabla 14, con base a un valor de coeficiente de correlación ( $Rho = 0,645$ ) se puede afirmar que existe correlación positiva y moderada, por ende, se da por no admitido el enunciado hipotético nulo ( $H_0$ ) y se da por admitida la hipótesis alterna ( $H_1$ ), permitiendo verificar que existe una relación significativa y directa entre las competencias para el manejo de la información y la percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.

**Prueba de la segunda hipótesis específica**

**a) Planteamiento de hipótesis**

$H_0$ : No existe una relación significativa y directa entre las competencias de trabajo colaborativo y la percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.

$H_a$ : Existe una relación significativa y directa entre las competencias de trabajo colaborativo y la percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.

**b) Establecimiento del nivel de significancia**

El nivel de significancia a emplearse para el presente contraste será el 0,05 o 95 % de nivel de confianza.

**c) Estadístico de prueba**

**Tabla 15**

*Prueba de correlación Magnitud de la relación*

		<b>Correlaciones</b>	
		Competencias de trabajo colaborativo	Apreciación de la cualificación de los servicios educativos
Magnitud de la relación	Competencias de trabajo colaborativo	Magnitud de la relación 1,000	0,884**
		Valor P .	0,001
		N 245	245
Magnitud de la relación	Apreciación de la cualificación de los servicios educativos	Magnitud de la relación 0,884**	1,000
		Valor P 0,001	.
		N 245	245

**d) Toma de decisión**

Interpretando de manera inferencial la data proveída por la Tabla 15, con base a un valor de coeficiente de correlación ( $Rho = 0,884$ ) se puede afirmar que existe correlación positiva y alta, por ende, se da por no admitido el enunciado hipotético nulo ( $H_0$ ) y se da por admitida la hipótesis alterna ( $H_1$ ), permitiendo verificar que existe una relación significativa y directa entre las competencias de trabajo colaborativo y la

percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.

### Prueba de la tercera hipótesis específica

#### a) Planteamiento de hipótesis

H0 : No existe un relación significativa y directa entre las competencias para la optimiza de la comunicación y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.

Ha : Existe un relación significativa y directa entre las competencias para la optimiza de la comunicación y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.

#### b) Establecimiento del nivel de significancia

El nivel de significancia a emplearse para el presente contraste será el 0,05 o 95 % de nivel de confianza.

#### c) Estadístico de prueba

**Tabla 16**

*Prueba de correlación Magnitud de la relación*

		<b>Correlaciones</b>	
		Competencias para la optimiza de la comunicación	Apreciación de la cualificación de los servicios educativos
Magnitud de la relación	Competencias para la optimiza de la comunicación	Magnitud de la relación 1,000	0,715**
		Valor P .	0,000
		N 245	245
	Apreciación de la cualificación de los servicios educativos	Magnitud de la relación 0,715**	1,000
		Valor P 0,000	.
		N 245	245

**d) Toma de decisión**

Interpretando de manera inferencial la data proveída por la Tabla 16, con base a un valor de coeficiente de correlación ( $Rho = 0,715$ ) se puede afirmar que existe correlación positiva y moderada, por ende, se da por no admitido el enunciado hipotético nulo ( $H_0$ ) y se da por admitida la hipótesis alterna ( $H_1$ ), permitiendo verificar que existe una relación significativa y directa entre las competencias para la optimiza de la comunicación y la percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.

**Prueba de la cuarta hipótesis específica****a) Planteamiento de hipótesis**

$H_0$  : No existe un relación significativa y directa entre las competencias de resolución de problemas y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.

$H_a$  : Existe un relación significativa y directa entre las competencias de resolución de problemas y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.

**b) Establecimiento del nivel de significancia**

El nivel de significancia a emplearse para el presente contraste será el 0,05 o 95 % de nivel de confianza.

**c) Estadístico de prueba**

**Tabla 17***Prueba de correlación Magnitud de la relación*

		<b>Correlaciones</b>	
		Competencias de resolución de problemas	Apreciación de la cualificación de los servicios educativos
Magnitud de la relación	Competencias de resolución de problemas	Magnitud de la relación Valor P N	1,000 . 245
	Apreciación de la cualificación de los servicios educativos	Magnitud de la relación Valor P N	0,613** 1,000 . 0,000 245
			0,613** 1,000 . 0,000 245

**d) Toma de decisión**

Interpretando de manera inferencial la data proveída por la Tabla 13, con base a un valor de coeficiente de correlación ( $Rho = 0,613$ ) se puede afirmar que existe correlación positiva y moderada, por ende, se da por no admitido el enunciado hipotético nulo ( $H_0$ ) y se da por admitida la hipótesis alterna ( $H_1$ ), permitiendo verificar que existe una relación significativa y directa entre las competencias de resolución de problemas y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.

## DISCUSIÓN

Los hallazgos de la investigación indican que existe una correlación positiva y alta ( $Rho = 0.917$ ) entre las competencias digitales y la percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna - 2022. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), lo que confirma la existencia de una relación significativa y directa entre estas variables.

Al discutir estos hallazgos con los antecedentes consultados, se encontró que el estudio realizado por Rodríguez (2021), basado en una revisión documental, mostró una relación fuerte entre la disponibilidad de recursos digitales y la percepción de la calidad de los servicios educativos en una institución educativa de la ciudad de Bogotá. Los hallazgos de esta investigación respaldan los hallazgos obtenidos en tu estudio, ya que ambos destacan la importancia de contar con recursos digitales accesibles para optimizar el ajuste de los estudiantes y su apreciación de la cualificación educativa.

Por otro lado, el trabajo de investigación llevado a cabo por Ruiz (2020) también respalda los hallazgos presentados al demostrar que el fortalecimiento de las competencias digitales de los estudiantes conlleva una optimización sostenida en la apreciación de la cualificación de los servicios educativos. Este estudio encontró que las competencias digitales eran escasas y se abordaban de manera superficial o incompleta en la institución educativa analizada. Sin embargo, a través de un proyecto de mejora, se logró incrementar el nivel de competencias digitales de los estudiantes y, como resultado, se observó un aumento sostenido en la percepción de calidad de los servicios ofrecidos por la entidad.

En conclusión, los hallazgos de la investigación, respaldados por los antecedentes consultados, apuntan a la importancia de desarrollar y fortalecer las competencias digitales de los estudiantes para optimizar su apreciación de la cualificación de los servicios educativos. Estos hallazgos tienen implicaciones significativas en el contexto de la instrucción virtual y destacan la necesidad de proporcionar recursos digitales accesibles y oportunidades de formación adecuadas para promover una enseñanza de calidad.

Los hallazgos de la investigación indican que existe una correlación positiva y moderada ( $Rho = 0,645$ ) entre las competencias para el manejo de la información y la percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna - 2022. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), lo que confirma la existencia de una relación significativa y directa entre estas variables.

Al discutir estos hallazgos con los antecedentes consultados, se encontró que el estudio realizado por Gutiérrez (2018) buscó establecer el impacto de la instauración de un perfil de competencias en la experiencia de aprendizaje, específicamente en las potencialidades para la toma de decisiones frente a dificultades cotidianas. Los hallazgos de esta investigación revelaron un nivel predominantemente bajo en el perfil de competencias, lo que se relacionó con una satisfacción baja en relación a las experiencias de aprendizaje. Estos hallazgos respaldan los hallazgos del estudio al demostrar la importancia de las competencias para el manejo de la información en la apreciación de la cualificación de los servicios educativos.

Asimismo, el trabajo de investigación llevado a cabo por Márquez y Márquez (2021) evaluó las áreas básicas necesarias para la optimización de la calidad de los servicios educativos en una entidad educativa de la ciudad de Bogotá. Entre los fundantes factores identificados que afectan la calidad de los servicios se encontró la falta de capacitación de los profesores en el manejo de las plataformas de comunicación. Estos hallazgos están en línea con los hallazgos de la investigación, ya que resaltan la importancia de las competencias para el manejo de la información en el contexto de la instrucción virtual y cómo la falta de capacitación docente puede influir en la apreciación de la cualificación de los servicios educativos.

En conclusión, los hallazgos de la investigación, respaldados por los antecedentes consultados, destacan la correlación positiva y moderada entre las competencias para el manejo de la información y la apreciación de la cualificación de los servicios educativos. Estos hallazgos resaltan la necesidad de fortalecer las competencias de los estudiantes en el manejo de la información y brindar capacitación adecuada a los profesores en el uso de las plataformas de comunicación, a fin de optimizar la calidad de los servicios educativos en el contexto de la instrucción virtual.

Los hallazgos de la investigación revelan una correlación positiva y alta ( $Rho = 0,884$ ) entre las competencias de trabajo colaborativo y la percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la instrucción virtual en el IESTP Vigil, Tacna - 2022. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), lo que confirma la existencia de una relación significativa y directa entre estas variables.

Al discutir estos hallazgos con los antecedentes consultados, se encontró que el estudio realizado por Inciarte et al. (2020) tuvo como objetivo describir las dimensiones de la labor docente que pueden afectar la calidad de los servicios educativos en una entidad educativa. Los hallazgos de este trabajo mostraron que las dimensiones que más afectan la percepción de la calidad de los servicios educativos son la metodología empleada por los profesores y su nivel de manejo de las plataformas digitales, así como el papel de las TIC en la coordinación y comunicación con los estudiantes, y la capacidad de planificación educativa. Estos hallazgos respaldan los hallazgos de la investigación al confirmar la importancia de las competencias de trabajo colaborativo en la percepción de la calidad de los servicios educativos en el contexto de la instrucción virtual.

Además, el trabajo de investigación realizado por Cantaro (2019) se centró en la aplicación de un programa para aumentar el nivel de satisfacción de los estudiantes en una universidad privada de Lima. Los hallazgos de este estudio revelaron que la falta de capacitación de los profesores en el uso de las plataformas de información y comunicación es uno de los fundantes factores que condicionan el ajuste de los estudiantes. Esto coincide con los hallazgos de la investigación al resaltar la importancia de las competencias de trabajo colaborativo de los profesores y su capacitación en el uso de las TIC para optimizar la apreciación de la cualificación de los servicios educativos.

En definitiva, los hallazgos de la investigación, respaldados por los antecedentes consultados, resaltan la correlación positiva y alta entre las competencias de trabajo colaborativo y la apreciación de la cualificación de los servicios educativos. Estos hallazgos subrayan la necesidad de fortalecer las competencias de trabajo colaborativo de los profesores y proporcionarles capacitación adecuada en el uso de las plataformas digitales, a fin de optimizar la calidad de los servicios educativos en el contexto de la instrucción virtual.

Los hallazgos de la investigación indican una correlación positiva y moderada ( $Rho = 0,715$ ) entre las competencias para la optimiza de la comunicación y la percepción

de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna - 2022. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), lo que confirma la existencia de una relación significativa y directa entre estas variables.

Al discutir estos hallazgos con los antecedentes consultados, se encontró que el trabajo de investigación realizado por Soriano (2022) se centró en el diseño de un programa para aumentar el ajuste con los recursos didácticos y el nivel de dominio y uso de recursos digitales (competencias digitales) en una muestra de profesores y alumnos de una entidad educativa. Los hallazgos de este estudio revelaron que los profesores tenían un nivel medio de competencias digitales, y la aplicación del programa de optimiza de estas competencias condujo al incremento esperado en los niveles de destreza. Esto respalda los hallazgos de la investigación al confirmar la relación significativa y directa entre las competencias para la optimiza de la comunicación y la percepción de la calidad de los servicios educativos en el contexto de la enseñanza virtual.

Además, el trabajo de investigación realizado por Magallanes (2021) se propuso diseñar una metodología docente para optimizar el servicio en el contexto de la enseñanza virtual superior. Los hallazgos de este estudio sugirieron que la optimiza de las competencias digitales y la apreciación de la cualificación del servicio deben considerar indicadores de proceso, promover la reflexión conjunta entre los actores educativos y tener en cuenta el impacto social esperado dentro de la institución. También se destacó la importancia de la eficiencia y la solidaridad entre los diferentes actores educativos para el bienestar estudiantil y la capacidad de los gestores del aprendizaje para optimizar de manera continua. Estos hallazgos respaldan los hallazgos de la investigación al enfatizar la relación entre las competencias para la optimiza de la comunicación y la apreciación de la cualificación de los servicios educativos, y resaltan la importancia de aspectos como la reflexión conjunta y el trabajo colaborativo para lograr mejoras significativas.

En suma, los hallazgos de la investigación, respaldados por los antecedentes consultados, confirman la correlación positiva y moderada entre las competencias para la optimiza de la comunicación y la percepción de la calidad de los servicios educativos en la instrucción virtual. Estos hallazgos destacan la importancia de desarrollar competencias digitales en los docentes, implementar programas de optimiza y promover la reflexión

conjunta y el trabajo colaborativo entre los actores educativos para lograr una enseñanza de calidad en el entorno virtual.

Los hallazgos de la investigación revelan una correlación positiva y moderada ( $Rho = 0,613$ ) entre las competencias de resolución de problemas y la percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna - 2022. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), lo que confirma la existencia de una relación significativa y directa entre estas variables.

Al discutir estos hallazgos con los antecedentes consultados, se encontró que el trabajo de investigación realizado por Cantaro (2019) se centró en la aplicación de un programa para aumentar el nivel de satisfacción de los estudiantes en una universidad privada de Lima. Los hallazgos de este estudio indicaron que la falta de capacitación de los profesores en el uso de plataformas de información y comunicación afectaba el ajuste de los estudiantes. Esto respalda los hallazgos de la investigación al establecer una conexión entre las competencias de resolución de problemas y la apreciación de la cualificación de los servicios educativos, ya que la falta de capacitación docente en tecnologías informáticas y la comunicación (TIC) puede influir en el ajuste estudiantil.

Además, el trabajo de investigación realizado por Quispe (2022) buscó conocer la relación entre el uso de plataformas de comunicación y la calidad del servicio en una muestra de estudiantes de una entidad educativa en Cusco. Los hallazgos de este estudio señalaron que tanto los profesores como los alumnos tenían un bajo nivel de uso de plataformas digitales de comunicación y una satisfacción mayoritariamente baja con el servicio educativo, lo cual se relaciona con la falta de capacitación docente en el manejo de las TIC. Esto respalda los hallazgos de la investigación al establecer una relación entre las competencias de resolución de problemas y la apreciación de la cualificación de los servicios educativos, enfatizando la importancia de optimizar las potencialidades tecnológicas de los docentes.

Asimismo, el trabajo de investigación realizado por Mendoza (2022) se propuso relacionar el nivel de competencias digitales y la apreciación de la cualificación del servicio en una entidad educativa en Cusco. Los hallazgos de este estudio indicaron que los profesores tenían un nivel medio de competencias digitales, pero experimentaban dificultades en su capacitación. Además, señalaron problemas organizacionales en la

calidad del servicio, como asignación de salones con una alta cantidad de alumnos, delegación de cursos que no corresponden a su especialidad y falta de recursos tecnológicos disponibles. Estos hallazgos respaldan los hallazgos de la investigación al resaltar la importancia de las competencias de resolución de problemas y su relación con la apreciación de la cualificación de los servicios educativos, así como los desafíos que enfrentan los profesores en su desarrollo profesional y las deficiencias organizacionales que afectan la calidad del servicio.

## CONCLUSIONES

1. Los hallazgos de la investigación demuestran que existe una correlación positiva y alta entre las competencias digitales y la percepción de la calidad de los servicios educativos en la enseñanza virtual del IESTP Vigil, Tacna - 2022. Esto significa que a medida que los profesores desarrollan competencias digitales más sólidas, los estudiantes tienden a percibir una mejor calidad en los servicios educativos proporcionados en el entorno virtual. Estos hallazgos respaldan la importancia de la capacitación y actualización docente en el uso de las tecnologías informáticas y la comunicación (TIC) para optimizar la experiencia de aprendizaje en línea.
2. Los hallazgos de la investigación revelan una correlación positiva y moderada entre las competencias para el manejo de la información y la percepción de la calidad de los servicios educativos en la enseñanza virtual del IESTP Vigil, Tacna - 2022. Esto sugiere que existe una relación significativa entre la habilidad de los profesores para gestionar y utilizar la información de manera efectiva y la forma en que los estudiantes perciben la calidad de los servicios educativos en el entorno virtual. Estos hallazgos enfatizan la importancia de promover la alfabetización informacional y el uso adecuado de recursos digitales en el flujo educativo en línea.
3. Los hallazgos de la investigación muestran una correlación positiva y alta entre las competencias de trabajo colaborativo y la percepción de la calidad de los servicios educativos en la enseñanza virtual del IESTP Vigil, Tacna - 2022. Esto indica que a medida que los profesores fomentan y facilitan el trabajo colaborativo entre los estudiantes, se observa una mayor percepción de calidad en los servicios educativos ofrecidos en el entorno virtual. Estos hallazgos subrayan la importancia de promover potencialidades de colaboración y trabajo en equipo en el contexto de la enseñanza en línea para optimizar la experiencia de los estudiantes.
4. Los hallazgos de la investigación indican una correlación positiva y moderada entre las competencias para la optimiza de la comunicación y la percepción de la calidad de los servicios educativos en la enseñanza virtual del IESTP Vigil, Tacna - 2022.

Esto implica que existe una relación significativa entre las potencialidades de comunicación desarrolladas por los profesores y la forma en que los estudiantes perciben la calidad de los servicios educativos en el entorno virtual. Estos hallazgos resaltan la importancia de promover la comunicación efectiva y clara entre los actores educativos en la instrucción virtual para brindar una experiencia de aprendizaje satisfactoria.

5. Los hallazgos de la investigación indican una correlación positiva y moderada encontrada entre las competencias de resolución de problemas y la percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna - 2022, indica que los estudiantes que poseen mayores potencialidades para resolver problemas tienen una percepción más positiva de la calidad de los servicios educativos en el entorno virtual. Esto implica que los estudiantes que son capaces de aplicar eficazmente estrategias de resolución de problemas en su aprendizaje en línea tienen una experiencia educativa más satisfactoria.

## RECOMENDACIONES

1. Fortalecer la capacitación docente en competencias digitales: Es necesario diseñar programas de formación y actualización docente que promuevan el desarrollo de potencialidades digitales necesarias para la enseñanza en línea. Esto incluye el manejo de plataformas virtuales, recursos digitales y herramientas de comunicación, permitiendo a los profesores brindar una experiencia de aprendizaje de calidad.
2. Fomentar estrategias pedagógicas centradas en el uso de tecnología: Se deben implementar enfoques pedagógicos que integren de manera efectiva las tecnologías digitales en el flujo de enseñanza-aprendizaje. Esto implica utilizar herramientas interactivas, actividades en línea y recursos digitales para enriquecer el contenido educativo y optimizar la participación y el compromiso de los estudiantes.
3. Optimizar la infraestructura tecnológica y el acceso a recursos digitales: Es fundamental contar con una infraestructura tecnológica adecuada que garantice una conexión estable a Internet y el acceso a dispositivos y recursos digitales necesarios para el aprendizaje en línea. Además, se deben implementar políticas que promuevan la equidad en el acceso a estas tecnologías, especialmente para aquellos estudiantes que puedan enfrentar dificultades económicas.
4. Promover el trabajo colaborativo entre profesores y estudiantes: El fomento del trabajo colaborativo en entornos virtuales contribuye a optimizar la calidad de los servicios educativos. Se deben implementar estrategias que promuevan la colaboración entre profesores y estudiantes, como proyectos grupales, foros de discusión y actividades conjuntas, permitiendo el intercambio de ideas, el aprendizaje entre pares y el desarrollo de potencialidades sociales en línea.
5. Implementar mecanismos de retroalimentación y evaluación: Es necesario establecer mecanismos efectivos de retroalimentación y evaluación que permitan a los estudiantes expresar su percepción sobre la calidad de los servicios educativos en el marco virtual. Esto puede incluir encuestas, cuestionarios o espacios de

retroalimentación abiertos, donde los estudiantes puedan compartir sus opiniones, inquietudes y sugerencias para optimizar la experiencia de aprendizaje.

6. Establecer alianzas y colaboraciones institucionales: Para fortalecer las competencias digitales y optimizar la calidad de los servicios educativos en el marco virtual, es beneficioso establecer alianzas y colaboraciones con otras instituciones educativas, organizaciones especializadas en tecnología educativa y expertos en el campo. Estas asociaciones pueden proporcionar recursos, asesoramiento y oportunidades de desarrollo profesional para los docentes, así como compartir buenas prácticas y experiencias exitosas en el ámbito de la instrucción virtual.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, F. (2020). *Del aprendizaje en escenarios presenciales al aprendizaje virtual en tiempos de pandemia. Estudios pedagógicos*, 3(7), 213-223. Recuperado el 10 de enero de 2022, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/estped/v46n3/0718-0705-estped-46-03-213.pdf>
- Aldholay, A.F., Isaac, O.W., Abdullah, Z.M., Abdulsalam, R.N., & Al-Shibami, A.H. (2018). An extension of Delone and McLean IS success model with self-efficacy: *Online learning usage in Yemen. International Journal of Information and Learning Technology*, 35(4), 285–304. <https://doi.org/10.1108/IJILT-11-2017-0116>
- Álvarez, M.I., Guarín L.R. & Bermeo, M.C. (2020). *Reingeniería del flujo administrativo de gestión inmobiliaria en una empresa de telecomunicaciones. Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 13(13), 2–11. <https://doi.org/10.22463/24221783.2551>
- Amora, J. T. (2021). *Convergent validity assessment in PLS-SEM: A loadings-driven approach*. 2(7), 1–6. [https://scriptwarp.com/dapj/2021\\_DAPJ\\_2\\_3/Amora\\_2021\\_DAPJ\\_2\\_3\\_ConvergentValidity.pdf](https://scriptwarp.com/dapj/2021_DAPJ_2_3/Amora_2021_DAPJ_2_3_ConvergentValidity.pdf)
- Armada, E.A., Martínez, F.M., Segarra, E.R., & Díaz, A.G. (2016). *El ajuste del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución. Sport TK - Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 119–122. <https://doi.org/10.6018/254121>
- Becerra, C.B., & Condori, A.M. (2019). *Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 658-63. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>
- Boada, A.V., Barbosa, A.M., & Cobo, E. A. (2019). *Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo*

- SERVQUAL. Revista investigación en salud universidad de Boyacá*, 6(1), 55–71.  
<https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Bollet, R.F., Da Silva, G.C., Chenet, M.E., & Chávez, A.E. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción de los clientes del terminal portuario logística peruana del oriente, Pucallpa, Perú*. *Revistas de la Universidad Privada de Pucallpa*, 5(1), 4.  
<https://doi.org/10.37292/riccva.v5i1.170>
- Burgos, S.V., & Morocho, T.C. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22-39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Cantaro, R. (2019). *Propuesta de optimiza de la calidad de servicio para incrementar el ajuste del estudiante en una universidad privada, Lima-2019*. [Tesis de maestría, Universidad Privada Norbert Wiener].  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3381>
- Cevallos, R.P. (2021) *Valoración de la calidad del servicio: Un paso más cerca a la objetividad*. *Revista San Gregorio*, 28(14), 15-34.  
<http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v0i28.709>
- Charris, R.M., & Pinedo, O.J. (2019). *Nivel de satisfacción del usuario de los servicios que se prestan en la consulta externa en la IPS Universitaria Paso B Juan Mina. Barranquilla, 2013*. *Biociencias*, 10(1), 27–35. <https://doi.org/10.18041/2390-0512/bioc.1.2821>
- Cipagauta, Á. (2021). *“Tecnologías digitales en educación: ¿ruptura o resignificación?: Experiencias de instrucción y aprendizaje mediadas por tecnologías en una universidad privada de Bogotá”* (Tesis de maestría). Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Recuperado el 12 de febrero de 2022, de <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/80327>
- Conlen, M.F., Kale, A.T., & Heer, J.E. (2019). *Capture & analysis of active reading behaviors for interactive articles on the web*. *Computer Graphics Forum*, 38(3), 687–698. <https://doi.org/10.1111/cgf.13720>

- Contreras, J., Piedrahita, A., & Ramírez, I. (2018) *Competencias digitales, desarrollo y validación de un instrumento para su valoración en el contexto colombiano*. Trilogía, Ciencia, Tecnología y Sociedad. 11(20), 205-232. <https://www.redalyc.org/journal/5343/534367764009/html/>
- Dalhousie, J.D. (2022) *User experience evaluation of e-report application using cognitive walkthrough (cw), heuristic evaluation (he) and user experience questionnaire (ueq)*. The Electrochemical Society. 29(2), 1-9. doi:10.1088/1742-6596/1516/1/012024
- Datum Internacional (2019) *Índice de satisfacción de la calidad de la atención. Datum Internacional*. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2140381/Encuesta %3A %20 %C3 %8Dndice %20de %20satisfacci %C3 %B3n %20de %20la %20calidad %20de %20atenci %C3 %B3n.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2140381/Encuesta%3A%20%3D%20ndice%20de%20satisfacci%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n.pdf)
- Defensoría del Pueblo. (2020). *La enseñanza frente a la emergencia sanitaria*. Lima: Defensoría del Pueblo. Recuperado el 10 de enero de 2022, de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1252037/Serie %20Informes %20Especiales %20N %C2 %BA %200027-2020-DP %20La %20educaci %C3 %B3n %20frente %20a %20la %20emergencia %20sanitaria.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1252037/Serie%20Informes%20Especiales%20N%C2%BA%200027-2020-DP%20La%20educaci%C3%B3n%20frente%20a%20la%20emergencia%20sanitaria.pdf)
- Doria, P.A., López, B.L., Bonilla, F.M., & Parra, C.G. (2019). *Metodología para la implementación de la gestión de riesgo en un sistema de gestión de calidad*. SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión, 12(1), 123-135. <https://doi.org/10.15332/24631140.5424>
- Esteve, F., Gisbert, M., & Lázaro, J. (junio de 2016). *La competencia digital de los futuros docentes: ¿cómo se ven los actuales estudiantes de educación? Perspectiva Educativa*, 55(2), 38-54. Recuperado el 17 de enero de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/3333/333346580004.pdf>
- Flores, L., & Loo, E. (2020). *“Instrucción de nivelación escolar en un entorno digital” (Tesis de maestría)*. Lima: Universidad Internacional de La Rioja. Recuperado el 10 de febrero de 2022, de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1577137>

- Galarza, J.C. (2020). *Plan de implementación de un sistema de gestión de calidad en un GAD municipal [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]*. Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/51622>
- Gracia, G.E., Vidal, S.N., & Martínez, T.V. (2017). *La calidad de servicio desde el punto de vista de las personas con discapacidad intelectual: relaciones con su satisfacción y bienestar*. Siglo Cero Revista española sobre discapacidad intelectual, 48(3), 41–53. <https://doi.org/10.14201/scero20174834153>
- Grundgeiger, T.W., Hurtienne J.M., Happel, O.F. (2021) *Why and How to Approach User Experience in Safety-Critical Domains: The Example of Health Care*. Human Factors. 63(5), 821-832. doi:10.1177/0018720819887575
- Guadalupe, R.F., Suárez, G.J., Guerrero, G.E., & Yancha, C.A. (2019). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro*. Ciencia Digital, 3(3), 162-177. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Gutiérrez, C. (2018). *Fortalecimiento de las competencias de interpretación y solución de problemas mediante un entorno virtual de aprendizaje*. [Tesis de maestría, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia]. <http://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/2193>
- Hartson, R.G., Pyla, P.K. (2019) *What Are UX and UX Design?* Morgan Kaufmann, 2(8), 3–25. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-805342-3.00001-1>
- Helni, S.H. (2018). *The Influence of User Experience towards User Satisfaction of E-Government Service: a Case Study of GAMPIL Application*. Int J Sci Res Publ, 8(3) (ISSN: 2250-3153). <http://www.ijsrp.org/research-paper-0318.php?rp=P757280>
- Herrera, E. (2020). *Calidad de servicio en el ajuste del usuario que tributa en la Entidad de gobierno a nivel local Provincial de Cañete, 2020 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Institucional de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48537>

- Herrera, J. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la entidad de gobierno a nivel local distrital de Andahuaylillas, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69117>
- Huaman, L. (2021). “*Enseñanza remota y desempeño docente en las instituciones educativas de enseñanza secundaria en el distrito de Huancavelica en tiempos de Covid-19*” (Tesis de Doctorado). Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado el 11 de febrero de 2022, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55731>
- Hussain, A.G., Mkpojiogu, E.O., Ishak, N.J., Mokhtar, N.R., & Che Ani, Z.F. (2019). *An Interview Report on Users’ Perception about the Usability Performance of a Mobile E-Government Application. International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 13(10), 169–178. <https://doi.org/10.3991/ijim.v13i10.11286>
- Inciarte, A., Paredes, A. y Zambrano, L. (2020). *Docencia y tecnologías en tiempos de pandemia covid-19*. [Tesis de maestría, Corporación Universidad de la Costa]. <https://hdl.handle.net/11323/7972>
- Instituto de Estudios de Prospectiva Tecnológica (2017) *Informe sobre Competencia Digital. IEPT.* <http://memoriascimted.com/wp-content/uploads/2017/01/Competencias-Digitales-Innovaci%C3%B3n-y-prospectiva.pdf>
- Instituto Peruano de Economía (2021) *Índice de Competitividad Regional 2020. INCORE.* [https://incoreperu.pe/portal/images/financepress/ediciones/INCORE\\_2020\\_FINAL.pdf](https://incoreperu.pe/portal/images/financepress/ediciones/INCORE_2020_FINAL.pdf)
- Internacional de Servicios Públicos (2021). *Servicios Públicos de Calidad de Acceso Universal.* PSI. [https://pop-umbrella.s3.amazonaws.com/uploads/95ae4c83-800e-4579-81ed-7af88dddaaa6\\_28dff5e3-5f54-4263-a4c3-6b75531584d6\\_UQPS\\_ES\\_F.pdf](https://pop-umbrella.s3.amazonaws.com/uploads/95ae4c83-800e-4579-81ed-7af88dddaaa6_28dff5e3-5f54-4263-a4c3-6b75531584d6_UQPS_ES_F.pdf)
- Lachner, F.R., Fincke, F.G., & Butz, A.N. (2017). *UX Metrics: Deriving Country-Specific Usage Patterns of a Website Plug-In from Web Analytics.* Lecture Notes in

- Computer Science, 5(7), 142–159. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-67687-6\\_11](https://doi.org/10.1007/978-3-319-67687-6_11)
- Lee, Y.M., & Kim, Y.F. (2018). *Structural Relationships among Tourism Information, Payment Service, Satisfaction, and Intention to Reuse*. Focused on the Ctrip APP in China. 9(2), 123–136.
- Lizarbe, J.M., & Aguilar, M.C. (2020). *Metodología aplicada a la optimiza de procesos utilizando herramientas de innovación*. Ingeniería Industrial, (039), 165-186. <https://doi.org/10.26439/ing.ind2020.n039.4920>
- Loli, P.A., Del Carpio, G.J., Cuba B.E., Vergara, V.A., Morales, S.P., Flores D.M. & Lamas, L.P. (2020). *El ajuste y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana*. Revista de investigación en Psicología, 16(1), 171–190. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>
- Madariaga, L.T., Nussbaum, M.Y., Marañón, F.R., Alarcón, C.R. & Naranjo, M.A. (2019) *User experience of government documents: A framework for informing design decisions*. Government Information Quarterly. 36(2), 179-195. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.12.005>
- Magallanes, M. (2021). *Metodología de aprendizaje - servicio en escenarios digitales en la Enseñanza Superior Universitaria*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69469>
- Malpartida, J.N., Tarmeño, L.M., & Olmos, D.F. (2021). *Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud*. Alpha Centauri, 2(1), 43–51. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>
- Márquez, R. y Márquez, C. (2021). *Evaluación e interdisciplinariedad en las áreas básicas para el fortalecimiento de la calidad educativa*. [Tesis de maestría, Corporación Universidad de la Costa]. <https://hdl.handle.net/11323/8470>
- Matute, G. (2020). *Valoración de la calidad de atención y su influencia en el ajuste de los usuarios de los servicios de salud mental de la zona 8* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional de

la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15746>

- Mejías, A.A., Godoy, D.E., & Piña, P.R. (2018). *Impacto de la calidad de los servicios sobre el ajuste de los clientes en una empresa de mantenimiento*. *Revista Científica Compendium*, 21(40).  
<https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>
- Mendoza, R. (2022). *Competencias digitales y calidad de servicio de los profesores en una institución educativa Cusco, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/100712>
- Millán, C.A. Castro, H.F. y Ferney, J.V. (2021) *Metodología de transferencia de capacidades de capital humano para gestión de proyectos en juntas de acción comunal. Caso Colombia*. *AIBI Revista de investigación en Administración*. 8(3). 154-164. <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/2199>
- Millones, M.M. (2020) *Metodología de gestión basada en Lean Construction y PMBOK: para optimizar la productividad en proyectos de construcción*. *Veritas*, 21(2), p. 39-44, oct. 2020. <https://doi.org/10.35286/veritas.v21i2.276>
- Min, T.P. (2020). *Factors Influencing Intention to Reuse Mobile Banking Services for the Private Banking Sector in Myanmar Mobile Financial Services in Myanmar View project Factors Influencing Intention to Reuse Mobile Banking Services for the Private Banking Sector in Mya*. *Asean Journal of Management & Innovation*. 5(4), 45-51. <https://doi.org/10.14456/ajmi.2020.5>
- Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo (2021) *Implementación de la Norma Técnica Para la Gestión de la Calidad de Servicios. Implementación de la Norma Técnica Para la Gestión de la Calidad de Servicios*. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1671051/Modelo %20de %20Gesti %C3 %B3n %20del %20Calidad %20de %20Servicios %20en %20el %20Sector %20P %C3 %BAblico %20.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1671051/Modelo%20de%20Gesti%C3%B3n%20del%20Calidad%20de%20Servicios%20en%20el%20Sector%20P%C3%ABlico%20.pdf)

- Monroy, M. A. (2021). *Calidad de servicio en restaurantes de Todos Santos, México por concepto de género*. *Revista Universidad y Empresa*, 23(40). <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8229>
- Moreira, C., & Delgadillo, B. (2015). *La virtualidad en los procesos educativos: reflexiones teóricas sobre su implementación*. *Tecnología en Marcha*, 9(7), 122-131. Recuperado el 10 de enero de 2022, de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/tem/v28n1/0379-3982-tem-28-01-00121.pdf>
- Murillo, J.P. & Bellido B.L., Huamani P.H. & Garnica P.G., (2019) *Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016*. *An Fac med* 80(3):288-97. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/16846>
- Natalia, B.S., & Pradipta, I.A. (2019). *Analysis User Acceptance of Wonderful Indonesia Application Using Technology Acceptance Model, case study: Indonesian Ministry of Tourism*. *International Conference on Information Management and Technology*, 2(8), 234–238. <https://doi.org/10.1109/ICIMTech.2019.8843785>
- Nicolás, J.W., & Escaravajal, J.H. (2020). *Satisfacción con los servicios deportivos del Campus Universitario de Espinardo* [Tesis de maestría, Universidad de Murcia] Repositorio Institucional de la Universidad de Murcia. <http://hdl.handle.net/10201/86647>
- Nugraha, D. Y., & Sudirman, I. D. (2019). *Does the Quality of Indonesian Tourism Website Influence Foreign Tourist Decision to Visit Indonesia*. *International Journal of recent technology and Engineering*, 8(4), 5719–5724. <https://doi.org/10.35940/ijrte.d8468.118419>
- Okunola, O.M. & Rowley, J.F. (2019) *User experience of e-government: the Nigeria Immigration Service*. *Library Hi Tech*. 37(3), 355-373. <https://doi.org/10.1108/LHT-09-2018-0138>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2021). *Estándares de competencia en TIC para docentes*. <https://eduteka.icesi.edu.co/articulos/EstandaresDocentesUnesco>

- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (2021). *Informe Nacional Voluntario sobre la implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. OCDE.  
<https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/15856Peru.pdf>
- Oyarce, V., Morales, E., & Solís, B. (2021). *La instrucción virtual, una necesidad educativa global*. *Ciencia Latina*, 5(5), 1-37.  
doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.840](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.840)
- Palomino, F., Paz, F., & Moquillaza, A. (2021). *Web Analytics for User Experience: A Systematic Literature Review*. Held as Part of the 23rd HCI International Conference. 2(45), 312-326. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-78221-4\\_21](https://doi.org/10.1007/978-3-030-78221-4_21)
- Park, E. (2019). The role of satisfaction on customer reuse to airline services: *An application of Big Data approaches*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 47, 370–374. <https://doi.org/10.1016/J.JRETCONSER.2019.01.004>
- Pascual, M.A., Ortega, J.A., Fombona, J., y Pérez, M. (2017). *Elaboración y validación de una escala de creencias de los alumnos del título de Magisterio respecto a la competencia TIC adquirida*. En Ruiz-Palmero, J., SánchezRodríguez, J. y Sánchez-Rivas, E. (Edit.). *Innovación docente y uso de las TIC en educación*. Málaga: UMA Editorial.
- Pérez, G. (2020). *“Estrategia pedagógica basada en tecnologías digitales para potenciar potencialidades en la solución de problemas de física orientada a estudiantes de grado undécimo”* (Tesis de maestría). Bogotá: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Recuperado el 10 de febrero de 2022, de <http://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/3725>
- Poma, C.M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en las entidad de gobierno a nivel locales distritales de El Tambo y Chilca en el año 2019* [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44209>
- Posada, C. (2021). *“Estrategia para la planeación y ejecución del componente académico del Proyecto Educativo Institucional en el Colegio Francisco Sanjuán*

– *Suratá*”. Bucaramanga: Universidad Autónoma de Bucaramanga - UNAB. Recuperado el 11 de febrero de 2022, de <http://hdl.handle.net/20.500.12749/13920>

Pratama, A.V., Lestari, A.D., & Aini, Q.G. (2019). *Analisis User Experience Aplikasi Academic Information System Mobile Untuk User-Centered Metrics. Menggunakan Heart Framework Sistemasi*. 8(3), 405-419. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v8i3.527>

Quispe, C. (2022). *Uso de tabletas y calidad de servicio educativo en estudiantes de una institución educativa de Ocongate, Cusco, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/100728>

Ramírez, E. (2021). *Estudio sobre la enseñanza para la población rural en Perú*. Lima: Editorial UOC. Recuperado el 10 de enero de 2022, de <https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/sispod/pdf/351.pdf>

Reátegui, H. (2021). *"Competencias digitales y la gestión educativa en los profesores de una institución educativa de La Victoria - Lima 2021"* (. Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado el 11 de febrero de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68945/Reategui\\_GHN-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68945/Reategui_GHN-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

Ricci, M. (2020). *“Diseño de una herramienta digital basada en catálogos modulares para el diseño de colegios”* (Tesis de maestría). Lima: Universidad Internacional de La Rioja. Recuperado el 11 de febrero de 2022, de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1560548>

Rodríguez, A. (2021). *Competencias Digitales profesores y su Estado en el Contexto Virtual*. Revista peruana de investigación e innovación educativa, 1(2), e21038. doi:<https://doi.org/10.15381/rpiiedu.v1i2.21038>

Rodríguez, A. (2021). *Recursos educativos digitales accesibles a estudiantes de enseñanza media con discapacidad visual y relacionados con la instrucción de la*

- química. Una revisión documental*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/80269>
- Rudenko, S.G., & Tedjakusuma, A.G. (2018). *Wonderful Indonesiaq country marketing campaign, how visible Indonesia as a tourism destination for Europeans*. 178–181. <https://doi.org/10.2991/insyma-18.2018.44>
- Ruíz, G. (2020). *Fortalecimiento de competencias a través de estrategias didácticas a los profesores del programa técnico de auxiliares de enfermería de Corposalud*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Bucaramanga]. <http://hdl.handle.net/20.500.12749/11501>
- Salas, J.W., Chang, A.D., Montalvo, L.M., Núñez, A.G., Vilcapoma, M.L., Moquillaza, A.D., Murillo, B.R., & Paz, F.T. (2019). Guidelines to evaluate the usability and user experience of learning support platforms: A systematic review. *En Guidelines to evaluate the usability and user experience of learning support platforms: A systematic review*. Communications in Computer and Information Science; Vol. 111, 238-254. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-37386-3\\_18](https://doi.org/10.1007/978-3-030-37386-3_18)
- Salazar, S.C. & Johao, H.P., Benavides, B.J., Delgado, Y.A., & Pantoja, L.G. (2020). *Metodología 5S, alternativa viable en la optimiza de procesos de la industria alimentaria*. TAYACAJA, 3(2). <https://doi.org/10.46908/rict.v3i2.116>
- Salazar, X.M., & Solano, P.R. (2021). *Propuesta de modelo de gestión por procesos para el servicio e imagenología del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de la ciudad de Cuenca* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17681>
- Sanabria, I. (7 de julio de 2020). *Enseñanza virtual: oportunidad para aprender a aprender*. Análisis Carolina, 3(8), 1-14. Recuperado el 10 de enero de 2022, de <https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2020/07/AC-42.-2020.pdf>
- Sánchez, A., Molina, L., & Briones, Í. (2017). *La competencias digitales en los profesores mediante una revisión de la literatura*. Dominio de las Ciencias, 3(1), 636-656. doi:<https://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.mono1.ago>.

- Sánchez, F.S. (2021). *Implementación de ITIL versión 3 en las organizaciones: Razones del éxito y fracaso*. Revista científica de sistemas e informática, 1(2), 54-67. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v1i2.191>
- Sánchez, M.C. (2016). *Satisfacción de usuarios y profesionales en la valoración de programas sociales*. Revista De Valoración De Programas Y Políticas Públicas, 1(7), 116–140. <https://doi.org/10.5944/reppp.7.2016.16352>
- Secretaría de Gestión Pública (2021) *Gestión de la calidad en el Perú: Avances y agenda futura*. Secretaría de Gestión Pública. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2012534/Gestio %CC %81n %20de %20Calidad.pdf.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2012534/Gestio%CC%81n%20de%20Calidad.pdf.pdf)
- Seminario U.R., Quiñones Q.J., Pillaca, P.R. (2020) *Calidad de servicio durante la pandemia Covid-19, en usuarios de Línea 1 del Metro de Lima, 2020*. Ágora 7(2):120-6. <https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/127>
- Silva, A., Martínez, E., Ortega, S., Mejía, C., & Maldonado, A. (2020). *Estudio sobre competencias digitales en programas de formación virtual y a distancia*. Revista de Ciencias Humanas y de la Conducta, 28(3), 1-16. doi:<https://doi.org/10.30878/ces.v28n3a4>
- Soriano, A. A. (2022). *My virtual flip design y las competencias digitales de los profesores y estudiantes de enseñanza primaria post pandemia*. [Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12423/5141>
- Sukmasetya, H.B. Santoso, D.I. & Sensuse F.R. (2018) *Current E-Government Public Service on User Experience Perspective in Indonesia*. *International Conference on Information Technology Systems and Innovation*. 2(14) 159-164, doi:[10.1109/ICITSI.2018.8695962](https://doi.org/10.1109/ICITSI.2018.8695962)
- Terán, N. T., Gonzáles, J.F., Ramirez, R.F., & Palomino, G. P. (2021). *Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(1), 1184-1197. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)

- Torres, A. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Entidad de gobierno a nivel local Distrital de Yauya - Ancash 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49356>
- Tripathi, R. (2021). *Use of Web Analytics and Social Listening to Attract International Students. In Global Perspectives on Recruiting International Students. Challenges and Opportunities.* Emerald Publishing Limited. 2(7), 65–79. <https://doi.org/10.1108/978-1-83982-518-720211004>
- Trujillo, L. (2020). *Estudio comparativo de satisfacción al usuario de seguros médicos privados y públicos* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15771>
- Vela, F. (2019). “*Competencias profesores y su relación con la gestión pedagógica de la Institución Educativa Pósic, en el año 2018*” (Tesis de maestría). Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín. Recuperado el 11 de febrero de 2022, de <http://hdl.handle.net/11458/3604>
- Velarde, C.W., Medina, D.F., De La Cruz, A.D., & Apaza, E.E. (2020). *Calidad del servicio y la relación con el ajuste de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016.* Revista De Investigación Valor Agregado, 4(1), 43 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v4i1.1272>
- Vergíu Canto J. (2022). *Satisfacción de calidad de servicio en los estudiantes de las Facultades de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Una mirada a través del modelo SERVQUAL.* Búsqueda, 8(1), e536. <https://doi.org/10.21892/01239813.536>
- Villarreal, S., García, J., & Hernández, H. (2019). *Competencias profesores y transformaciones en la enseñanza en la era digital.* Caracas: Universidad Simón Bolívar. Recuperado el 10 de febrero de 2022, de <https://hdl.handle.net/20.500.12442/4530>

- Yunus, U.F., Anindito, E.Y., & Maryani, B.M. (2018). *Usability testing of indonesia tourism promotion website*. Journal of Physics. Conference Series, 978(1), 120-127. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/978/1/012007>
- Zafra, S., Nieto, Z., & Parra, H. (2020). *“Interpretación de las competencias digitales profesoras presentes en el contexto universitario” (Tesis de maestría)*. Santander: Universidad Francisco de Paula Santander. Recuperado el 11 de febrero de 2022, de <http://repositorio.ufps.edu.co/handle/ufps/1294>
- Zavaleta, M. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Entidad de gobierno a nivel local distrital de Huarmaca* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68552>

# **ANEXOS**

**Anexo 1**  
**Matriz de consistencia**

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Método	Instrumentos
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la competencias digitales y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar cuál es la relación entre la competencias digitales y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe una relación significativa y directa entre la competencias digitales y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Competencias digitales</p>	<p>Competencias para el manejo de la información</p> <p>Competencias de trabajo colaborativo</p> <p>Competencias para la optimización de la comunicación</p> <p>Competencias de resolución de problemas</p>	<p><b>Tipo:</b> Pura o básica</p> <p><b>Nivel:</b> Relacional</p>	<p>Test de Competencias digitales</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de competencias digitales de los alumnos del IESTP Vigil, Tacna – 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de los servicios educativos de los alumnos</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Examinar el nivel de competencias digitales de los alumnos del IESTP Vigil, Tacna – 2022.</p> <p>Analizar el nivel de percepción de la calidad de los servicios educativos</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>El nivel de competencias digitales de los alumnos del IESTP Vigil, Tacna – 2022, es bajo.</p> <p>El nivel de percepción de la calidad de los servicios educativos de los</p>	<p>Variable dependiente:</p> <p>Apreciación de la cualificación del servicio educativo</p>	<p>Tangibilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Empatía</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Seguridad</p>	<p><b>Muestra:</b> 245 estudiantes del Instituto Técnico Superior “Francisco de Paula Gonzáles Vigil”.</p>	<p>Cuestionario de Apreciación de la cualificación del servicio educativo</p>

<p>del IESTP Vigil, Tacna – 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las competencias para el manejo de la información y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las Competencias de trabajo colaborativo y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las</p>	<p>de los alumnos del IESTP Vigil, Tacna – 2022.</p> <p>Fijar la relación entre las competencias para el manejo de la información y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.</p> <p>Conocer la relación entre las Competencias de trabajo colaborativo y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.</p>	<p>alumnos del IESTP Vigil, es bajo.</p> <p>Se encuentra un relación significativa y directa entre las competencias para el manejo de la información de las competencias digitales y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.</p> <p>Se halla una relación significativa y directa entre las Competencias de trabajo colaborativo y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza</p>			
---	--	---	--	--	--

<p>competencias para la optimización de la comunicación y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las Competencias de resolución de problemas y la percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022?</p>	<p>Esclarecer la relación entre las competencias para la optimización de la comunicación y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.</p> <p>Profundizar la relación entre las Competencias de resolución de problemas y la percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.</p>	<p>virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.</p> <p>Se observa relación significativa y directa entre las competencias para la optimización de la comunicación y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.</p> <p>Se advierte una relación significativa y directa entre las Competencias de resolución de problemas y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de la enseñanza virtual en el IESTP</p>				
---	--	---	--	--	--	--

		Vigil, Tacna 2022.	-				
--	--	--------------------------	---	--	--	--	--

**Anexo 2**  
**Matriz de operacionalización de variables**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Competencias digitales</b>	Posada (2021) define como una capacidad que se tiene para poder utilizar la TIC, las herramientas de comunicación y redes que ayudan a dar solución a los problemas de información.	En el contexto de esta investigación, las competencias digitales se definen operacionalmente como el conjunto de habilidades, saberes y capacidades que poseen los estudiantes en relación con el uso efectivo de las tecnologías informáticas y la comunicación (TIC). Estas competencias incluyen la capacidad para utilizar herramientas informáticas, navegar por Internet, buscar y evaluar información en línea, comunicarse a través de medios digitales, utilizar plataformas virtuales de aprendizaje y adaptarse a entornos virtuales de instrucción y aprendizaje.	<b>Dimensión I: Competencias para el manejo de la información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El manejo de plataformas digitales me permite reducir los errores e imprecisiones en mis trabajos académicos.</li> <li>• El manejo de plataformas digitales me permite realizar un control adecuado de las actividades académicas.</li> <li>• El manejo de plataformas digitales me permite realizar un análisis más adecuado de mis necesidades académicas.</li> <li>• El manejo de plataformas digitales me permite obtener información más rápida cuando se requiere.</li> <li>• El manejo de plataformas digitales me permite optimizar la calidad de la información que empleo en mis trabajos.</li> <li>• El manejo de plataformas digitales contribuye a la optimización de mi</li> </ul>	1,2,3,4,5,6	Ordinal

				desempeño académico.		
			<b>Dimensión II: Competencias de trabajo colaborativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El manejo de plataformas digitales me permite coordinar adecuadamente las actividades colaborativas.</li> <li>• El manejo de plataformas digitales me permite optimizar la puntualidad de mis actividades grupales.</li> <li>• El manejo de plataformas digitales me permite administrar mejor los recursos disponibles.</li> <li>• El manejo de plataformas digitales me permite llegar a acuerdos con mayor facilidad.</li> <li>• El manejo de plataformas digitales me permite llevar a cabo una repartición de funciones más eficaz.</li> </ul>	7,8,9,10 11	
			<b>Dimensión III: Competencias para la optimización de la comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El manejo de plataformas digitales me permite reducir los errores en la comunicación.</li> <li>• El manejo de plataformas digitales me permite mayor eficiencia de la toma de decisiones grupales.</li> </ul>	12,13,14 15,16	

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• El manejo de plataformas digitales me permite mayor fluidez de la comunicación entre los integrantes del grupo de trabajo.</li> <li>• El manejo de plataformas digitales me permite economizar tiempo para las actividades de coordinación.</li> <li>• El manejo de plataformas digitales me permite lograr una comunicación más eficaz con las oficinas de administración .</li> </ul>		
			<p><b>Dimensión IV: Competencias de resolución de problemas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El manejo de plataformas digitales me permite incrementar mi rendimiento académico.</li> <li>• El manejo de plataformas digitales me permite reducir los errores en mis actividades académicas.</li> <li>• El manejo de plataformas digitales me permite realizar un mejor seguimiento de las actividades.</li> <li>• El manejo de plataformas digitales me permite la optimización de los</li> </ul>	17,18,19 20	

				procedimientos.		
<b>Apreciación de la cualificación del servicio educativo</b>	Villarreal et. al (2019) define como la percepción que tienen los educandos respecto del nivel de respuesta o satisfacción de sus necesidades en un ámbito educativo. Se trata de una representación de corte actitudinal sobre el nivel de complacencia o de insatisfacción con respecto al servicio educativo ofrecido por una entidad o institución.	En el marco de este estudio, la apreciación de la cualificación del servicio educativo se define operacionalmente como la evaluación subjetiva que realizan los estudiantes sobre diversos aspectos de la experiencia educativa virtual. Estos aspectos pueden incluir la accesibilidad de los recursos digitales, la claridad de las instrucciones y materiales proporcionados, la interacción con los docentes, la retroalimentación recibida, la organización y estructura de los contenidos, así como el ajuste general con la calidad del servicio educativo ofrecido en el entorno virtual. La apreciación de la cualificación del servicio educativo se obtiene a través de las respuestas de los estudiantes a las preguntas relacionadas con estos aspectos en las encuestas o instrumentos de recolección de	<b>Dimensión I: Tangibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considero que la entidad tiene un equipamiento moderno y adecuado.</li> <li>• Considero que existe un orden pertinente en cuanto a las instalaciones de la entidad.</li> <li>• Considero que la entidad brinda frecuentemente materiales informativos sobre los servicios que proporciona.</li> <li>• Considero que la entidad cuenta con información actualizada en su página web.</li> </ul>	1,2,3,4	Ordinal
			<b>Dimensión II: Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considero que la entidad brinda información entendible a los usuarios.</li> <li>• Considero que existe una predisposición de los trabajadores administrativos en cuanto a la atención al usuario.</li> <li>• Considero que el tiempo de espera es el adecuado.</li> <li>• Considero que se brinda un servicio celer y apropiado.</li> </ul>	5,6,7,8	
			<b>Dimensión III: Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considero que la entidad actualiza y capacita a sus funcionarios para una</li> </ul>	9,10,11 12	

		datos utilizados en la investigación.		<p>comprensión adecuada en el servicio a los usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Considero que la atención es personalizada en los servicios prestados a los usuarios.</li> <li>• Considero que los trabajadores de la entidad brindan calidez en el trato humano a los usuarios de los servicios.</li> <li>• Considero que los trabajadores de la entidad son empáticos al momento de realizar la atención.</li> </ul>		
			<b>Dimensión IV: Confiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considero que la entidad realiza un adecuado cumplimiento de promesas.</li> <li>• Considero que se realiza una óptima atención de quejas, sugerencias y reclamos.</li> <li>• Considero que existe una actitud proactiva frente a los servicios que requiere el usuario.</li> <li>• Considero que la entidad responde adecuadamente a los requerimientos de los usuarios.</li> </ul>	13,14,15 16	

			<p><b>Dimensión V: Seguridad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considero que el comportamiento del funcionario brinda seguridad a los usuarios de la entidad.</li> <li>• Considero que existe una óptima seguridad de las instalaciones de la entidad.</li> <li>• Considero que existe una adecuada rapidez y amabilidad en la atención de los funcionarios frente a los usuarios de la entidad.</li> <li>• Considero que los servicios que presta la entidad se ajustan a las necesidades de los usuarios.</li> </ul>	17,18,19 20	
--	--	--	--------------------------------------	--	----------------	--

### Anexo 3.

#### Instrumento de recolección de datos

#### Test de Competencias digitales

**Código:**

**Fecha:**

Las categorías de valoración son las siguientes:

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Variable independiente: Competencias digitales		Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión I: Competencias para el manejo de la información</b>						
1	El manejo de plataformas digitales me permite reducir los errores e imprecisiones en mis trabajos académicos.					
2	El manejo de plataformas digitales me permite realizar un control adecuado de las actividades académicas.					
3	El manejo de plataformas digitales me permite realizar un análisis más adecuado de mis necesidades académicas.					
4	El manejo de plataformas digitales me permite obtener información más rápida cuando se requiere.					
5	El manejo de plataformas digitales me permite optimizar la calidad de la información que empleo en mis trabajos.					
6	El manejo de plataformas digitales contribuye a la optimiza perenne de mi desempeño académico.					
<b>Dimensión II: Competencias de trabajo colaborativo</b>						
7	El manejo de plataformas digitales me permite coordinar adecuadamente las actividades colaborativas					
8	El manejo de plataformas digitales me permite optimizar la puntualidad de mis actividades grupales					
9	El manejo de plataformas digitales me permite administrar mejor los recursos disponibles					
10	El manejo de plataformas digitales me permite llegar a acuerdos con mayor facilidad					

11	El manejo de plataformas digitales me permite llevar a cabo una repartición de funciones más eficaz					
<b>Dimensión III: Competencias para la optimiza de la comunicación</b>						
12	El manejo de plataformas digitales me permite reducir los errores en la comunicación.					
13	El manejo de plataformas digitales me permite mayor eficiencia de la toma de decisiones grupales.					
14	El manejo de plataformas digitales me permite mayor fluidez de la comunicación entre los integrantes del grupo de trabajo.					
15	El manejo de plataformas digitales me permite economizar tiempo para las actividades de coordinación.					
19	El manejo de plataformas digitales me permite lograr una comunicación más eficaz con las oficinas de administración.					
<b>Dimensión IV: Competencias de resolución de problemas</b>						
17	El manejo de plataformas digitales me permite incrementar mi rendimiento académico.					
18	El manejo de plataformas digitales me permite reducir los errores en mis actividades académicas.					
19	El manejo de plataformas digitales me permite realizar un mejor seguimiento de las actividades.					
20	El manejo de plataformas digitales me permite la optimiza perenne de los procedimientos.					

**Cuestionario de apreciación de la apreciación de la cualificación del servicio  
educativo**

**Código:**

**Fecha:**

Las categorías de valoración son las siguientes:

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Variable independiente: Calidad del servicio		Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión I: Tangibilidad</b>						
1	Considero que la entidad tiene un equipamiento moderno y adecuado.					
2	Considero que existe un orden pertinente en cuanto a las instalaciones de la entidad.					
3	Considero que la entidad brinda frecuentemente materiales informativos sobre los servicios que proporciona.					
4	Considero que la entidad cuenta con información actualizada en su página web					
<b>Dimensión II: Capacidad de respuesta</b>						
5	Considero que la entidad brinda información entendible a los usuarios.					
6	Considero que existe una predisposición de los trabajadores administrativos en cuanto a la atención al usuario.					
7	Considero que el tiempo de espera es el adecuado.					
8	Considero que se brinda una servicio célere y apropiado					
<b>Dimensión III: Empatía</b>						
9	Considero que la entidad actualiza y capacita a sus funcionarios para una comprensión adecuada en el servicio a los usuarios.					
10	Considero que la atención es personalizada en los servicios prestados a los usuarios.					
11	Considero que los trabajadores de la entidad brindan calidez en el trato humano a los usuarios de los servicios.					
12	Considero que los trabajadores de la entidad son empáticos al momento de realizar la atención.					
<b>Dimensión IV: Confiabilidad</b>						

13	Considero que la entidad realiza un adecuado cumplimiento de promesas.					
14	Considero que se realiza una óptima atención de quejas, sugerencias y reclamos.					
15	Considero que existe una actitud proactiva frente a los servicios que requiere el usuario.					
16	Considero que la entidad responde adecuadamente a los requerimientos de los usuarios					
<b>Dimensión V: Seguridad</b>						
17	Considero que el comportamiento del funcionario brinda seguridad a los usuarios de la entidad.					
18	Considero que existe una óptima seguridad de las instalaciones de la entidad.					
19	Considero que existe una adecuada rapidez y amabilidad en la atención de los funcionarios frente a los usuarios de la entidad.					
20	Considero que los servicios que presta la entidad se ajustan a las necesidades de los usuarios.					

## Anexo 4.

## Validaciones

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

- a. **Apellidos y nombres del experto:** Zamora Rodríguez, José Wayner.  
 b. **Grado académico:** Magister.  
 c. **Cargo e institución en que labora:** Administración Pública.  
 d. **Título de la investigación:** Competencias digitales y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.  
 e. **Autor del instrumento:** Henry Díaz Gamero (Investigador).  
 f. **Nombre del instrumento:** Test de Competencias digitales.

Indicadores	Criterios Cualitativos/Cuantitativos	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.				X	
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema en estudio.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					8	40
TOTAL (Suma de todas las categorías)						48

**VALORACIÓN CUANTITATIVA: 48**

**VALORACIÓN CUALITATIVA**

Lugar y fecha: Tacna, 18 de mayo del 2023

Deficiente	10-17	
Regular	18-25	
Bueno	26-34	
Muy bueno	35-42	
Excelente	43-50	X

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE**

  
 Firma del experto  
 DNI: 42877179

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

- a. Apellidos y nombres del experto:** Ruiz Ruiz, Amílcar Emilio.  
**b. Grado académico:** Magister.  
**c. Cargo e institución en que labora:** Administración Pública.  
**d. Título de la investigación:** Competencias digitales y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.  
**e. Autor del instrumento:** Henry Díaz Gamero (Investigador).  
**f. Nombre del instrumento:** Test de Competencias digitales.

Indicadores	Criterios Cualitativos/Cuantitativos	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema en estudio.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
<b>SUB TOTAL</b>						<b>50</b>
<b>TOTAL (Suma de todas las categorías)</b>						<b>50</b>

**VALORACIÓN CUANTITATIVA: 50**

**VALORACIÓN CUALITATIVA**

Lugar y fecha: Tacna, 18 de mayo del 2023

Deficiente	10-17	
Regular	18-25	
Bueno	26-34	
Muy bueno	35-42	
Excelente	43-50	<b>X</b>

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE**



**Firma del experto**

DNI: 10197982

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

- a. **Apellidos y nombres del experto:** Ruiz Ruiz, Amílcar Emilio.  
 b. **Grado académico:** Magister.  
 c. **Cargo e institución en que labora:** Administración Pública.  
 d. **Título de la investigación:** Competencias digitales y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.  
 e. **Autor del instrumento:** Henry Díaz Gamero (Investigador).  
 f. **Nombre del instrumento:** Cuestionario de percepción de la percepción de la calidad del servicio educativo.

Indicadores	Criterios Cualitativos/Cuantitativos	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema en estudio.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
<b>SUB TOTAL</b>						<b>50</b>
<b>TOTAL (Suma de todas las categorías)</b>						<b>50</b>

**VALORACIÓN CUANTITATIVA: 50**

**VALORACIÓN CUALITATIVA**

Lugar y fecha: Tacna, 18 de mayo del 2023

Deficiente	10-17	
Regular	18-25	
Bueno	26-34	
Muy bueno	35-42	
Excelente	43-50	X

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE**



**Firma del experto**

DNI: 10197982

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

- a. **Apellidos y nombres del experto:** Zamora Rodríguez, José Wayner.  
 b. **Grado académico:** Magister.  
 c. **Cargo e institución en que labora:** Administración Pública.  
 d. **Título de la investigación:** Competencias digitales y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.  
 e. **Autor del instrumento:** Henry Díaz Gamero (Investigador).  
 f. **Nombre del instrumento:** Cuestionario de percepción de la percepción de la calidad del servicio educativo.

Indicadores	Criterios Cualitativos/Cuantitativos	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.				X	
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema en estudio.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
<b>SUB TOTAL</b>					4	45
<b>TOTAL (Suma de todas las categorías)</b>						<b>49</b>

**VALORACIÓN CUANTITATIVA:** 49

**VALORACIÓN CUALITATIVA**

Lugar y fecha: Tacna, 18 de mayo del 2023

Deficiente	10-17	
Regular	18-25	
Bueno	26-34	
Muy bueno	35-42	
Excelente	43-50	X

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** APLICABLE



**Firma del experto**

DNI: 42877179

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

- a. **Apellidos y nombres del experto:** Ávila Ulloa, César Enrique.  
 b. **Grado académico:** Magister.  
 c. **Cargo e institución en que labora:** Administración Pública.  
 d. **Título de la investigación:** Competencias digitales y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.  
 e. **Autor del instrumento:** Henry Díaz Gamero (Investigador).  
 f. **Nombre del instrumento:** Test de Competencias digitales.

Indicadores	Criterios Cualitativos/Cuantitativos	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Sufficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema en estudio.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
<b>SUB TOTAL</b>					<b>4</b>	<b>45</b>
<b>TOTAL (Suma de todas las categorías)</b>						<b>49</b>

**VALORACIÓN CUANTITATIVA: 49**

**VALORACIÓN CUALITATIVA**

Lugar y fecha: Tacna, 18 de mayo del 2023

Deficiente	10-17	
Regular	18-25	
Bueno	26-34	
Muy bueno	35-42	
Excelente	43-50	<b>X</b>

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE**



**Firma del experto**

DNI: 41870794

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

- a. **Apellidos y nombres del experto:** Ávila Ulloa, César Enrique.  
 b. **Grado académico:** Magister.  
 c. **Cargo e institución en que labora:** Administración Pública.  
 d. **Título de la investigación:** Competencias digitales y percepción de la calidad de los servicios educativos en el marco de enseñanza virtual en el IESTP Vigil, Tacna – 2022.  
 e. **Autor del instrumento:** Henry Díaz Gamero (Investigador).  
 f. **Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre calidad del servicio.

Indicadores	Criterios Cualitativos/Cuantitativos	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema en estudio.				X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
<b>SUB TOTAL</b>					<b>4</b>	<b>45</b>
<b>TOTAL (Suma de todas las categorías)</b>						<b>49</b>

**VALORACIÓN CUANTITATIVA: 49**

**VALORACIÓN CUALITATIVA**

Lugar y fecha: Tacna, 18 de mayo del 2023

Deficiente	10-17	
Regular	18-25	
Bueno	26-34	
Muy bueno	35-42	
Excelente	43-50	<b>X</b>

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE**



**Firma del experto**

DNI: 41870794

## Anexo 5

### Base de datos

16 v1p29		1																																																Visible: 83 de 83 variables		
Identificado	v1p1	v1p2	v1p3	v1p4	v1p5	v1p6	v1p7	v1p8	v1p9	v1p10	v1p11	v1p12	v1p13	v1p14	v1p15	v1p16	v1p17	v1p18	v1p19	v1p20	v1p21	v1p22	v1p23	v1p24	v1p25	v1p26	v1p27	v1p28	v1p29	v1p30	v1p31	v1p32	v1p33	v1p34	v1p35	v1p36	v1p37	v1p38	v1p39	v1p40	v1p41	v1p42	v1p43	v1p44	v1p45	v1p46	v1p47	v1p48				
1	1	1	2	4	1	3	1	5	4	2	4	3	3	4	5	2	2	4	2	4	2	2	2	5	4	1	5	4	5	4	5	3	3	3	3	2	3	3	5	2	4	4	4	3	3	2	4	3	5	4		
2	2	3	1	4	5	3	1	2	4	1	4	1	3	4	4	3	2	5	5	1	5	1	3	4	5	2	5	4	3	4	4	2	2	2	2	4	3	3	1	4	3	4	4	5	1	2	4	1	3			
3	3	3	2	1	3	4	1	1	5	2	5	2	1	4	3	1	5	3	2	2	2	2	3	1	1	5	2	2	2	2	3	3	5	4	5	2	4	4	1	3	2	1	2	4	4	1	5	4	2			
4	4	4	1	4	1	3	4	3	1	3	5	1	5	2	5	2	3	1	4	5	3	3	5	2	4	2	2	2	2	1	5	2	4	3	2	1	1	3	2	1	3	4	4	1	2	3	2	1	4			
5	5	3	1	4	3	3	2	2	1	2	5	1	3	4	4	4	1	1	5	2	4	3	5	5	4	3	3	3	4	5	5	1	5	1	3	4	5	4	3	5	1	3	3	5	2	3	2	4	3			
6	6	1	2	5	1	4	3	5	4	3	3	3	5	5	1	3	2	4	1	2	1	4	2	1	4	5	5	5	1	4	1	1	5	2	2	4	5	5	2	4	5	2	4	3	2	4	4	3	2			
7	7	4	4	2	5	5	4	2	5	4	3	3	5	3	5	3	1	1	1	2	4	3	5	3	2	4	3	2	4	2	1	3	5	4	4	5	5	4	3	2	2	1	3	2	3	2	1	4				
8	8	3	3	4	1	1	5	2	1	5	3	1	2	5	5	1	1	2	5	3	2	3	2	3	1	5	5	1	3	5	4	4	1	1	5	1	1	3	3	3	1	2	4	5	2	5	1	2	1			
9	9	1	2	5	5	5	2	2	5	5	2	1	2	1	5	5	4	5	5	4	4	2	1	3	5	4	1	5	4	2	5	5	2	4	2	5	5	2	4	5	2	4	3	4	5	4	4	2	5			
10	10	4	1	5	4	1	3	4	1	4	3	2	2	3	3	5	1	1	4	3	5	5	3	2	2	2	5	5	4	4	1	2	4	2	4	2	1	2	5	2	3	2	1	1	3	3	5	2	1			
11	11	1	3	4	3	4	5	5	4	3	3	3	4	5	3	1	2	4	3	4	4	4	1	3	5	4	4	2	1	5	5	2	4	5	2	2	5	4	5	1	4	1	3	4	4	2	5	1	1			
12	12	4	1	5	2	4	3	2	4	1	1	1	1	5	2	1	5	3	3	4	5	5	2	2	5	1	4	2	1	2	2	1	4	3	1	2	2	5	4	4	2	1	4	1	4	2	5	3	3			
13	13	2	3	2	5	1	5	3	2	2	4	2	4	2	1	5	4	5	5	4	5	4	2	3	5	4	4	3	5	5	1	2	5	2	5	1	4	2	5	1	4	3	4	5	4	1	2	3				
14	14	5	3	5	3	2	2	4	1	3	2	3	5	5	3	5	1	5	2	4	2	4	1	5	5	2	5	1	2	5	4	3	5	5	4	5	3	2	3	3	4	1	4	5	1	4	2	1				
15	15	5	4	3	2	2	4	1	5	2	2	4	2	5	3	1	2	1	2	4	5	5	4	3	4	3	3	5	5	5	4	3	1	4	1	2	5	1	1	5	2	5	5	5	5	1	4	2	1			
16	16	4	2	2	2	2	2	4	5	3	4	3	2	2	2	6	4	3	1	3	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	2	4	3	1	2	3	3	4	4	5	2	1	2	4	3	5	2	5	1			
17	17	3	2	4	1	2	5	2	1	3	1	4	4	5	2	1	2	2	2	4	5	3	5	3	3	1	5	4	4	2	5	3	2	2	3	4	5	5	5	1	1	3	2	1	4	2	4	3	1			
18	18	1	5	2	4	2	5	4	2	1	2	2	5	5	4	4	2	1	2	5	3	3	2	5	5	3	2	2	1	2	2	4	4	1	5	1	1	2	5	4	2	3	3	3	1	1	5	5	4			
19	19	5	2	2	3	3	1	2	3	2	1	3	1	2	1	3	3	4	2	3	5	3	1	4	4	4	1	4	3	2	4	2	3	3	4	2	5	2	3	2	2	4	4	3	3	1	3	2	3			
20	20	4	3	1	1	4	3	3	1	4	2	4	5	4	1	5	4	5	2	2	5	4	2	5	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	4	3	4	1	4	5	1	5	4	5	4	1	4	3			
21	21	2	4	1	1	4	2	1	4	4	5	1	2	4	4	1	3	2	2	1	5	4	3	5	3	3	3	5	5	1	2	2	2	3	5	5	1	3	2	3	5	3	3	1	3	5	2	3				
22	22	1	3	5	4	1	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	2	4	3	3	1	4	3	4	1	5	1	1	4	2	3	5	2	3	5	2	4	3	2	3	5	4	1	2	3	3	4	5	5			
23	23	1	2	1	5	1	4	1	5	1	3	4	3	2	1	1	2	1	2	3	4	4	2	3	5	1	1	4	4	4	4	5	5	5	4	3	2	1	4	1	1	1	5	3	1	2	1	4	4			
24	24	1	3	5	4	4	2	5	4	1	1	1	1	2	1	4	2	3	4	3	3	4	4	4	1	4	5	4	1	2	2	1	3	1	1	4	5	2	2	5	4	4	4	4	5	2	3	3	2			
25	25	5	3	2	5	1	3	5	4	2	5	4	1	5	1	5	2	1	1	3	2	2	1	4	3	2	4	4	4	1	2	3	2	5	3	1	1	4	2	3	2	2	2	1	3	1	2	2	4			
26	26	1	1	5	5	5	4	5	4	4	5	3	3	1	1	1	4	1	5	4	5	5	1	4	4	5	3	5	1	1	1	2	1	1	5	2	1	4	3	2	1	2	5	3	5	2	3	4				
27	27	3	5	5	4	4	2	3	4	4	1	4	1	4	1	4	4	3	3	4	4	1	3	2	3	3	2	4	4	1	5	5	2	2	4	4	4	4	2	4	3	4	2	5	5	1	2	5				
28	28	4	3	2	5	2	1	3	3	4	1	1	1	2	5	3	5	4	5	4	3	1	1	4	3	2	3	4	2	4	1	1	4	4	5	1	3	5	5	5	4	2	2	1	3	4	4	2	4			
29	29	2	3	2	1	4	2	1	1	3	4	5	3	1	1	2	2	4	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3	1	4	4	3	3	4	2	2	1	2	1	5	1	1	1	2	1	2	4	2	4			
30	30	2	1	4	2	2	2	5	4	3	5	4	3	3	3	2	2	2	5	4	1	5	2	2	3	5	1	3	4	1	2	1	4	2	5	5	4	4	5	4	5	1	2	4	1	2	4	4				
31	31	3	4	1	1	4	3	1	4	4	1	2	4	5	3	5	2	5	2	1	3	3	1	2	1	1	2	4	4	3	2	5	1	4	2	5	4	3	3	4	1	5	1	3	4	2	2	3	3			
32	32	3	1	1	3	5	5	1	1	1	5	5	4	3	1	3	3	1	5	4	5	4	2	1	1	5	2	4	1	4	1	1	5	2	5	3	4	5	3	3	1	4	1	1	3	3	1	1	1			
33	33	4	1	5	4	3	4	5	3	2	3	1	4	2	4	4	1	4	1	3	5	3	1	3	3	3	3	4	3	5	2	4	3	4	2	5	4	5	2	2	5	3	1	4	5	1	1	4	4			
34	34	3	2	3	5	5	5	1	5	2	5	4	4	4	1	4	1	1	1	1	2	3	3	5	4	1	5	1	2	4	3	2	1	1	3	5	1	2	1	2	5	4	4	2	3	4	1	5	4			
35	35	1	1	3	5	3	1	4	4	1	3	2	2	1	2	5	5	2	4	5	1	5	2	3	5	5	3	3	4	1	3	2	4	1	3	5	2	5	5	2	2	1	2	2	1	4	4	5				
36	36	4	1	2	5	3	5	3	5	4	4	2	3	1	2	4	1	2	4	2	5	1	2	4	2	5	1	2	4	2	5	1	4	5	5	5	4	1	2	3	4	5	5	5	4	1	1	4	1	5	5	4

## Anexo 6

### Confiabilidad

#### CONFIABILIDAD GLOBAL

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,919	20

#### Categorías de alfa de Cronbach

A continuación, presentamos las categorías presentadas por Likert (1997) para la valoración del coeficiente del Alfa de Cronbach:

Intervalo del coeficiente Alfa de Cronbach	Valoración
0-0,5	Inaceptable
0,5-0,6	Pobre
0,6-0,7	Débil
0,7-0,8	Aceptable
0,8-0,9	Bueno
0,9-1	Excelente

#### Interpretación:

En base al alfa de Cronbach obtenido, el cual arroja un valor ascendente a 0,919 y tomando en cuenta las categorías de valoración ofrecidas por Likert, nos ubicamos en el intervalo 0,9-1, el mismo que pertenece a la valoración “excelente”, por lo que nuestro instrumento posee el atributo de fiabilidad, siendo aplicable a la muestra de estudio.

#### CONFIABILIDAD GLOBAL

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,817	20

### Categorías de alfa de Cronbach

A continuación, presentamos las categorías presentadas por Likert (1997) para la valoración del coeficiente del Alfa de Cronbach:

Intervalo del coeficiente Alfa de Cronbach	Valoración
0-0,5	Inaceptable
0,5-0,6	Pobre
0,6-0,7	Débil
0,7-0,8	Aceptable
0,8-0,9	Bueno
0,9-1	Excelente

### Interpretación:

En base al alfa de Cronbach obtenido, el cual arroja un valor ascendente a 0,817 y tomando en cuenta las categorías de valoración ofrecidas por Likert, nos ubicamos en el intervalo 0,9-1, el mismo que pertenece a la valoración “buena”, por lo que nuestro instrumento posee el atributo de fiabilidad, siendo aplicable a la muestra

## Anexo 7

## Informe Turnitin



Identificación de reporte de similitud. oid:23228:279721395

NOMBRE DEL TRABAJO

**Parafraseo Gamero (1) (1).docx**

AUTOR

**Henry Diaz**

RECuento DE PALABRAS

**29326 Words**

RECuento DE CARACTERES

**171075 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**133 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.0MB**

FECHA DE ENTREGA

**Oct 23, 2023 1:43 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Oct 23, 2023 1:45 PM GMT-5**

- **6% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

- **Excluir del Reporte de Similitud**

- Base de datos de Internet
- Base de datos de trabajos entregados
- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)