

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL INTERCULTURAL
BILINGÜE: PRIMERA Y SEGUNDA INFANCIA



TESIS

Educación a distancia y la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de
las Instituciones Educativas Públicas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021

Presentado por:

Joselhyn Flores Quispe

Para optar el Título de Licenciado en Educación Inicial Intercultural: Bilingüe Primera y
Segunda Infancia

Abancay, Perú

2021



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL INTERCULTURAL
BILINGÜE: PRIMERA Y SEGUNDA INFANCIA**



TESIS

**“EDUCACIÓN A DISTANCIA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DESDE LA
PERSPECTIVA DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LAS INSTITUCIONES
EDUCATIVAS PÚBLICAS DE NIVEL INICIAL DE CHALHUANCA, 2021”**

Presentado por **Joselhyn Flores Quispe**, para optar el Título de Licenciado en Educación
Inicial Intercultural Bilingüe: Primera y Segunda Infancia

Sustentado y aprobado el 01 de octubre del 2021 ante el Jurado Evaluador:

Presidente:



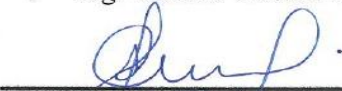
Dr. Brulio Barzola Moscoso

Primer Miembro:



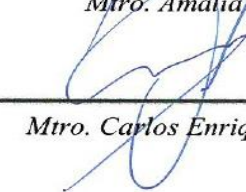
Mg. Carmen Yurissa Vivar Bravo

Segundo Miembro:



Mtro. Amalia Torres Chipana

Asesor:



Mtro. Carlos Enrique Coacalla Castillo

Agradecimiento

En primer lugar, doy gracias a mi alma mater la UNAMBA y a los docentes de la especialidad quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional.

A mi asesor MG.Carlos Enrique Coacalla quien con su experiencia, conocimiento y motivación me oriento en la investigación de este proyecto.

A toda mi familia y porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

A mis amigas, y futuras colegas que me ayudaron de una manera desinteresada, gracias infinitas por toda su ayuda y buena voluntad.

A mi compañero de vida Jhon A. Por confiar en mí y apoyarme en todos y cada uno de los pasos que doy en mi vida.



Dedicatoria

Dedico este presente proyecto a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres Ángel y Sonia por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

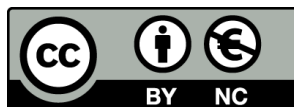
Les dedico a ustedes este logro amados padres, como una meta más conquistada. Orgullosa de haberlos elegido como mis padres y que estén a mi lado en este momento tan importante.



“Educación a distancia y la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas Públicas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021”

Educación inicial, desarrollo infantil y gestión pedagógica

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	2
ABSTRACT	3
CAPÍTULO I	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1 Descripción del problema	4
1.2 Enunciado del problema	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos.....	5
1.3 Justificación	6
1.3.1 Justificación teórica	6
1.3.2 Justificación Social	6
1.3.3 Justificación metodológica	6
CAPÍTULO II	8
OBJETIVOS E HIPÓTESIS	8
2.1 Objetivos de la investigación	8
2.1.1 Objetivo general	8
2.1.2 Objetivos específicos.....	8
2.2 Hipótesis de investigación	8
2.2.1 Hipótesis general	8
2.2.2 Hipótesis específicas.....	9
2.3 Operacionalización de variables	9
CAPÍTULO III	10
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	10
3.1 Antecedentes	10



3.1.1	Antecedentes internacionales	10
3.1.2	Antecedentes nacionales.....	11
3.1.3	Antecedente local	11
3.2	Marco teórico	12
3.2.1	Educación a distancia	12
3.2.2	Calidad de servicio	28
3.3	Marco conceptual.....	32
CAPÍTULO IV.....		34
METODOLOGÍA.....		34
4.1	Tipo y nivel de investigación.....	34
4.2	Diseño de investigación	34
4.3	Población y muestra.....	35
4.3.1	Población	35
4.3.2	Muestra	35
4.4	Procedimiento de la investigación	36
4.5	Técnica e instrumentos	36
4.5.1	Técnica de investigación	36
4.5.2	Instrumentos de investigación	37
4.6	Estadística de investigación	38
4.6.1	Hipótesis estadística	38
CAPÍTULO V		39
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		39
5.1	Análisis descriptivo.....	39
5.1.1	Análisis de la educación a distancia	39
5.1.2	Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio.....	43
5.2	Contrastación de hipótesis	49
5.2.1	Hipótesis estadística general.....	49
CAPITULO VI.....		53

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
6.1 Conclusiones.....	53
6.2 Recomendaciones	54
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS	55
ANEXOS.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables objeto de estudio	9
Tabla 2 Población de padres de familia de las I.E. Públicas del nivel inicial de Chalhuanka	35
Tabla 3 Cantidad de padres de familia a encuestar	36
Tabla 4 Confiabilidad del Instrumento de la variable educación virtual.....	37
Tabla 5 Confiabilidad del Instrumento de la variable calidad de servicio	37
Tabla 6 Distribución de frecuencia de la educación a distancia.....	39
Tabla 7 Distribución de frecuencias de la dimensión televisión	40
Tabla 8 Distribución de frecuencia de la dimensión radio	41
Tabla 9 Distribución de frecuencia de la dimensión internet	42
Tabla 10 Distribución de frecuencia de la calidad de servicio	43
Tabla 11 Distribución de frecuencia de la fiabilidad	44
Tabla 12 Distribución de frecuencia de elementos tangibles	45
Tabla 13 Distribución de frecuencia de la seguridad	46
Tabla 14 Distribución de frecuencia de la empatía.....	47
Tabla 15 Distribución de frecuencia de la capacidad de respuesta	48
Tabla 16 Coeficiente de Rho de Spearman “Educación a distancia con la calidad de servicio	49
Tabla 17 Coeficiente de Rho de Spearman “dimensión televisión con la calidad de servicio”	50
Tabla 18 Coeficiente de Rho Spearman “dimensión radio con la calidad de servicio”	51
Tabla 19 Coeficiente de Rho Spearman dimensión internet con la calidad de servicio	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Delimitación de la Zona Urbana del distrito de Chalhuanca- Aymaraes.....	7
Figura 2 Etapas de la educación en la modalidad a distancia.....	22
Figura 3 Estructura de la sesión Inicial y Primaria.....	24
Figura 4 Estructura de las sesiones.....	25
Figura 5 Estructura de las clases a distancia	26
Figura 6 Distribución porcentual de frecuencias de la educación a distancia	39
Figura 7 Distribución porcentual de frecuencias de la dimensión televisión	40
Figura 8 Distribución porcentual de frecuencia de la radio	41
Figura 9 Distribución porcentual de frecuencia de la recompensa.....	42
Figura 10 Distribución porcentual de frecuencias de la calidad de servicio	43
Figura 11 Distribución porcentual de frecuencia de la fiabilidad	44
Figura 12 Distribución porcentual de frecuencia de elementos tangibles	45
Figura 13 Distribución porcentual de frecuencia de la seguridad	46
Figura 14 Distribución porcentual de frecuencia de la empatía	47
Figura 15 Distribución porcentual de frecuencia de la capacidad de respuesta	48

INTRODUCCIÓN

La tesis “Educación a distancia y la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas Públicas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021” es un aspecto a considerar tomando en cuenta que la pandemia Covid19 obligo a un estado de emergencia sanitaria en todos los países, viéndose afectado el desarrollo de actividades educativas en la modalidad presencial a nivel mundial, optando por una educación a distancia con la finalidad de lograr la continuidad académica no solo en la educación básica regular, sino también, en la superior técnica y universitaria. Si bien es cierto que se traduce en una alternativa a tomar en cuenta; pero, que puede estar relacionada con la calidad de servicio es importante que el desarrollo de estas actividades virtuales sea adecuado garantizando un proceso pedagógico para el logro de las competencias.

En las instituciones educativas públicas de nivel inicial de Chalhuanca, se observó algunas dificultades en el desarrollo de la educación a distancia (primera experiencia es la estrategia Aprendo en Casa), esta posiblemente por aspectos técnicos, cognitivos o de disponibilidad de dispositivos de cómputo u otros que permitan acceder a las actividades planificadas. En este sentido, el estudio se realizó para conocer si existe relación entre la educación a distancia y la calidad de servicio, y a partir de estos hallazgos básicos se da a conocer una realidad específica a partir de la cual, se puedan tomar decisiones en la mejora del proceso educativo.

El informe está estructurado tomando en consideración el esquema de la universidad donde el Capítulo I describe esencialmente el problema de investigación y la justificación, el Capítulo II da a conocer los objetivos que se desea alcanzar, los supuestos teóricos, y la operacionalización de variables, el Capítulo III la base teórica que sustenta y orienta la investigación, el Capítulo IV el diseño metodológico de la investigación y el Capítulo V resultados no inferenciales e inferenciales y Capítulo VI conclusiones y recomendaciones.

RESUMEN

La investigación se realizó es estudio de investigación: “Educación a distancia y la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas Públicas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021”; teniendo como objetivo general: Determinar el grado de relación de la educación a distancia y la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021. Teniendo para este estudio de investigación de tipo básica, correlacional, de diseño no experimental, y corte transversal con un método hipotético deductivo de enfoque cuantitativo; el muestreo fue no probabilístico con los padres de las instituciones educativas que vienen ser la unidad de análisis, por lo tanto la muestra fue de 135 padres de familia. Se elaboraron un cuestionario para cada una de las variables (educación a distancia con 15 ítems y calidad de servicio 28 ítems) la confiabilidad de los instrumentos según el coeficiente de Mc Donalds fueron de 0,819 y 0,895, los datos obtenidos fueron procesados estadísticamente a través del coeficiente Rho de Spearman llegando a la conclusión y afirmar que el acceso a la educación a distancia mejor, será la calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia.

Palabras clave: *Educación a distancia, calidad, servicios*

ABSTRACT

The research was carried out in a research study: "Distance education and the quality of service from the perspective of the parents of the Public Educational Institutions of Initial Level of Chalhuanca, 2021"; having as general objective: To determine the degree of relationship of distance education and the quality of service from the perspective of the parents of the Initial Level Educational Institutions of Chalhuanca, 2021. Having for this basic research study, correlational, non-experimental design, and cross-sectional with a hypothetical deductive method with a quantitative approach; The sampling was non-probabilistic with the parents of the educational institutions that are the unit of analysis, therefore the sample consisted of 135 parents. A questionnaire was developed for each of the variables (distance education with 15 items and quality of service 28 items), the reliability of the instruments according to the McDonalds coefficient were 0.819 and 0.895, the data obtained were statistically processed at Through Spearman's Rho coefficient, reaching the conclusion and affirming that the best access to distance education will be the quality of educational service from the perspective of the parents.

Keywords: *distance education, quality, services*

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

La globalización es un proceso que genera ventajas y desventajas como resultado de los cambios sociales, económicos, ambientales y culturales, pero que se traducen en nuevas oportunidades para la humanidad para poder adaptarse a los nuevos escenarios como los que actualmente enfrenta el mundo (pandemia del Covid19) haciendo uso del avance de la tecnología que se convierte en una herramienta poderosa para el ser humano y a través de una aplicación adecuada puede satisfacer las nuevas necesidades que el dinamismo mundial obliga.

La educación es un aspecto fundamental que está influenciada por este proceso de cambios que constantemente se da en el mundo, con la aparición de la tecnología en países grandes se abre una oportunidad para estudiar a distancia a través de herramientas que digitales de fácil manejo. Por otro lado, la educación se ha convertido en un medio lucrativo y también genera más interés en aquellas personas por querer estudiar y se encuentran limitados por no tener las facilidades de asistir a una educación presencial por una serie de factores como laborales, carga familiar, distancia, edad, etc.

A nivel mundial las instituciones educativas buscan la calidad del servicio, obligando a renovar los modelos educativos en la mejora de los procesos pedagógicos y como un aliado para el logro de éste objetivo está la tecnología; a través de la cual, se busca fomentar y desarrollar una cultura digital para la humanidad y abrir nuevas perspectivas, todo ello con el propósito de la formación de individuos competentes que demuestren sus capacidades.

El Perú no está ajeno a estas exigencias producto del proceso de la globalización, por lo que debe afrontar nuevos retos para satisfacer las necesidades de una población que enfrenta a grandes brechas sociales, económica, culturales. Específicamente en la educación sobre todo en las instituciones educativas públicas debe actualizar enfoques,

métodos y herramientas los cuales en estos momentos de emergencia frente a esta pandemia generaría una desigualdad frente a una privada y a otros países que desde antes de este nuevo contexto ya venían desarrollando estas actividades bajo la modalidad no presencial.

La educación a distancia se presenta como una alternativa factible para la sociedad pero enfrenta una limitación que dificulta su forma adecuada de desarrollarla por ser un país pluricultural y multilingüe es por ello que no solo se trata de incorporar una educación al azar se necesita estudiar de manera detallada la realidad social, económica, cultural, ambiental y política para tomar decisiones innovadoras, creativas y muy adecuadas para disminuir las brechas sobre todo de las poblaciones más vulnerables.

La pandemia hace ver que la educación no es inclusiva, y que en el departamento de Apurímac existen muchas brechas para adaptarnos a una educación a distancia, entre ellas se puede mencionar al analfabetismo digital de los padres de familias, de los docentes, y también la precariedad de su economía sobre todo en zonas alejadas que impiden contar con un dispositivo adecuado para acceder a las actividades desarrolladas. En este sentido, estando dentro de un contexto de estado de emergencia sanitaria por la presencia del Covid19, que obligó a los niños de 3 a 5 años a recibir una educación a distancia a través del uso de las TIC donde uno de los actores importantes son los padres de familia o personas mayores del núcleo familiar quienes observan y ´prestan atención a las actividades realizadas a través de estos medio, el estudio busco dar a conocer la relación de las variables educación a distancia con la calidad de servicio.

1.2 Enunciado del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el grado de relación de la educación a distancia y la calidad de servicio desde la perspectiva de los Padre de Familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la enseñanza a distancia por televisión y la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021?

- ¿Qué relación existe entre la enseñanza a distancia por radio y la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021?
- ¿Qué relación existe entre la enseñanza a distancia por internet y la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

Los hallazgos obtenidos determinaron de manera inferencial la existencia de una relación significativa entre las variables en estudio (educación a distancia y calidad de servicio) durante el período de aislamiento social desde la perspectiva del padre de familia, y es un aporte científico de la coyuntura actual porque amplía el conocimiento y que debe ser incluida en el campo gnoseológico.

1.3.2 Justificación Social

La relación positiva y significativa entre la variable educación estudiadas “educación a distancia con la calidad educativa”, es un sustento científico para que los tomadores de decisiones puedan optar por esta alternativa estratégica para llegar a través de los diferentes herramientas de TIC a aquellas personas que por alguna discapacidad física o biológica no puedan realizar una educación presencial, y de esta manera la importancia es que disminuirá las brechas educativas de este grupo que aún sigue siendo marginado o no atendido.

1.3.3 Justificación metodológica

La elaboración del instrumento (cuestionario) con los que se obtuvo datos y se pudo describir el comportamiento de las dos variables objetos de estudio adecuadas al contexto actual son un aporte metodológico, y al estar validado y demostrada su confiabilidad puede ser utilizado por otros investigadores que desean profundizar en el tema o realizar investigaciones aplicadas debido a que se garantiza la validez del registro de datos

1.4 Ubicación y contextualización

La investigación tomo en consideración las Instituciones Públicas del Nivel Inicial de la zona urbana del distrito de Chalhuanca que se encuentran ubicadas políticamente en el distrito de Chalhuanca, provincia de Aymaraes y región Apurímac:

Además, la zona urbana está ubicado geográficamente considerando como punto de referencia la Plaza de Armas del distrito que se encuentra a una altitud de 2911 msnm, entre las siguientes coordenadas latitud sur 14° 17' 40" y 73° 14' 39" longitud oeste.

Figura 1

Delimitación de la Zona Urbana del distrito de Chalhuanca- Aymaraes



Nota. Delimitación elaborada en base a la imagen satelital de Google Earth, 2021.

La población de la zona mantiene su comunicación utilizando en algunos de los casos el bilingüismo (Español y Quechua), la actividad económica de los padres de familia de los niños que se encuentran matriculados en estas instituciones educativas son de bajos recursos económicos, donde se observa que su actividad laboral está basada en el comercio informal o subempleo y que en este contexto de estado de emergencia sanitaria implantada en el Perú ha disminuido su capacidad para satisfacer sus necesidades.

CAPÍTULO II

OBJETIVOS E HIPÓTESIS

2.1 Objetivos de la investigación

2.1.1 Objetivo general

Determinar grado de relación de la educación a distancia y la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021

2.1.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación entre la enseñanza a distancia por televisión con la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021.
- Identificar la relación entre la enseñanza a distancia por radio con la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021.
- Identificar la relación entre la enseñanza a distancia por internet con la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021.

2.2 Hipótesis de investigación

2.2.1 Hipótesis general

Existe una relación positiva y muy significativa de la educación a distancia con la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021

2.2.2 Hipótesis específicas

- Existe una relación muy significativa entre la enseñanza a distancia por televisión con la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021.
- Existe una relación significativa entre la enseñanza a distancia por radio con la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021.
- Existe una relación muy significativa entre la enseñanza a distancia por internet con la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021.

2.3 Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de las variables objeto de estudio

Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
Variable 1: Educación a distancia	Está enfocada a medir la frecuencia de acceso de los niños a través de diferentes medios de comunicación.	Internet	1 Nunca
		Televisión	2 Casi nunca
		Radio	3 A veces
Variable 2 Calidad de servicio	Para medir la calidad de servicio que se ofrece a través de la educación virtual se procederá a medir cada una de las dimensiones de las variables, debido a que la confianza, los medios físicos, la atención, resolución de respuestas y otros permitirán conocer el comportamiento de esta variable.	Fiabilidad	4 Casi siempre
		Tangibilidad	5 Siempre
		Seguridad	1 Nunca
		Empatía	2 Casi nunca
		Capacidad de respuesta	3 A veces

Nota. Elaboración considerando el marco teórico referencial del proyecto.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes

3.1.1 Antecedentes internacionales

- a) Guña et ál (2015) en su artículo “*Caracterización de entornos virtuales de enseñanza aprendizaje (EVEA) en la educación virtual*”; cuyo objetivo fue Analizar y caracterizar la utilización de los Entornos Virtuales de Enseñanza Aprendizaje (EVEA) en la Educación Virtual en los procesos educativos de Ecuador; estudio realizado a través de una investigación de revisión bibliográfica haciendo uso de la herramienta Perish que permitió hacer un análisis de los datos recolectados a través de un tratamiento psicopedagógico llegando a la siguiente conclusión: El uso de las TIC como eje transversal mejora los procesos pedagógicos, utilizando técnicas, medios y estrategias innovadoras y creativas, exigiendo un fortalecimiento permanente del profesor, para la mejora de la educación. No hay preparación anticipada para que los niños aprendan de manera individual, colaborativa y cooperativa en el entorno virtual, disminuyendo su capacidad de potenciar su habilidad y destreza y fortalecer su capacidad cognitiva.

- b) Zambrano (2016) en su artículo científico “*Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales*”, el objetivo determinar la relación entre la percepción de la satisfacción estudiantil de cursos virtuales y la actitud del estudiante hacia las computadoras, estudio desarrollado a través de una investigación no experimental correlacional de enfoque cuantitativo y, permitió llegar a los siguientes resultados: La actitud de los estudiantes hacia las computadoras ($r = .26$; $p < .01$), la autoeficacia de los estudiantes por el uso de Internet ($r = .37$; $p < .01$), la respuesta oportuna del docente ($r = .26$; $p < 0.01$), las actitudes del docente hacia el e-learning ($r = .43$; $p < 0.01$), la flexibilidad del curso ($r = .57$; $p < .01$), la calidad del curso ($r = .52$; $p < 0.01$), la calidad de la tecnología ($r = .33$; $p < .01$), la calidad de Internet ($r = .35$; p

< 0.01), la percepción de utilidad del sistema ($r = .26$; $p < .01$), la percepción de facilidad de uso del sistema ($r = .26$; $p < 0.01$), la diversidad de la evaluación del aprendizaje ($r = .41$; $p < .01$) y la percepción de interacción con otros ($r = .45$; $p < 0.01$) están positivamente correlacionadas con la percepción de satisfacción de los estudiantes de los cursos virtuales.

- c) Heras (2015) en su artículo científico “*Estudio de la influencia de las TIC en la educación infantil*” cuyo objetivo fue realizar un acercamiento desde las perspectivas que nos ofrecen diferentes autores expertos en T.I.C. y en su incidencia tanto en el aula como en la educación no formal e informal de los niños; estudio realizado mediante una metodología de revisión bibliográfica, a partir de la cual pudo concluir que: La implementación de las TIC no debe realizarse por medio de profesores sin formación en esta área debido a que si se da de manera incorrecta puede generar el mal uso de las TIC y para fines no provechosos. Estas herramientas tienen un propósito didáctico y también lúdico, ofrece diversidad de posibilidad en diferentes aspectos de la persona, uno de los objetivos de las TIC es hacer más fácil el trabajo, pero no reemplazar el trabajo del docente.

3.1.2 Antecedentes nacionales

- a) Zevallos (2018) en su investigación “Aplicación de las TIC en niños de Educación Inicial”, cuyo objetivo fue comprender que la aplicación de las TIC influye en la educación inicial; estudio realizado a través de una investigación descriptiva de revisión bibliográfica, la ejecución del proyecto permitió llegar a la siguiente conclusión: Las TIC ayudan a adquirir nuevos conocimientos de forma lúdica, permite realizar cambios necesarios y actualizados facilitando un entorno donde se fomente un aprendizaje significativo. Estas herramientas dentro de la educación inicial entrega numerosos recursos didácticos y tecnológicos donde el niño aprende de manera significativa obteniendo habilidades y competencias en diferentes áreas del desarrollo.

3.1.3 Antecedente local

- a) Quispe y Ferro (2018) en su investigación “*Uso de las TICs en el aprendizaje de los niños y niñas de 5 años de la I.E.P Juan Pablo II Abancay 2018*” se

formuló el objetivo de demostrar la importancia del uso de las TICs en el aprendizaje de los niños; estudio realizado a través de una investigación de enfoque cuantitativo, cuyo procesamiento de datos y análisis de resultados le permitió llegar a la siguiente conclusión: El uso de las TIC tiene relación de ,794 y un p valor de ,01 con el aprendizaje de los niños positiva de nivel alto. Asimismo, se relaciona con el desarrollo de las habilidades con una relación de ,779 y p valor de ,01 siendo positiva de nivel alta. También se relaciona con el desarrollo de las destrezas son un coeficiente de ,898 con un p valor de ,01 existiendo de esta manera una relación positiva de nivel alta y finalmente se relaciona con el desarrollo de las capacidades cognoscitivas para aprender con un coeficiente de ,915 y p valor de ,01 entonces la relación es positiva de nivel muy alto.

3.2 Marco teórico

3.2.1 Educación a distancia

Según Sucerquia et ál (2016) señala que “la educación a distancia virtual es un campo que constantemente se transforma y permite la creación de nuevos programas de formación en diferentes áreas del conocimiento y niveles educativos” (p.35).

Facundo (2013) citado en Copertari et ál (2014) comenta que el concepto de Educación a Distancia años atrás estaba referida a la razón de no exigir estar presente físicamente, en el mismo tiempo y espacio, de los diferentes agentes educativos. En la actualidad, por el avance tecnológico (TIC), se da la virtualización de la educación donde existe la interacción de cada uno de los actores, al mismo tiempo, en el ciberespacio, que era atribuido únicamente a la modalidad presencial.

Las definiciones anteriores, permite señalar que la Educación a Distancia, es aquella interrelación de los estudiantes y docentes a través de la conectividad digital producto del avance tecnológico resultado de la presencia del internet y la generación aplicativos cada vez más sofisticados para tal fin, de manera que asegura una comunicación interactiva en tiempo real entre cada uno de los actores, permitiendo una educación a distancia virtual. Además, la educación a distancia también se considera el uso de medios de comunicación como son la radio y la

televisión como lo menciona Navarrete-Cazales y Manzanilla-Granados (2017) “el uso de los medios de comunicación (radio y la televisión) facilitó el remplazo del papel —que se entregaba en los curso por correspondencia— por medios auditivos y audiovisuales” (p. 67).

3.2.1.1 Ventajas de la educación a distancia

La Fundación Universitaria Iberoamericana (2015) menciona que se ofrece cada día más la educación bajo su modalidad a distancia o no presencial, obligando a que las instituciones educativas apuesten por ofertar este tipo de enseñanza. Entre las ventajas que menciona esta organización respecto a esta modalidad son:

- a) ***Economía***, esta modalidad a distancia son de precios más económicos que los presenciales, porque no existe alquileres, necesidad de mobiliario y reformas por parte de la institución.
- b) ***Calidad de vida***, su presencia es en el ambiente familiar, generando una alianza entre la vida personal, profesional y la académica, mejorando se calidad de vida.
- c) ***Uso autónomo del tiempo***, los estudiantes no asisten a clases en un tiempo determinado siendo flexible su ingreso a las plataformas de acuerdo a su disponibilidad de tiempo.
- d) ***Pedagogía innovadora***, los estudiantes del programa curricular en línea tienen accesibilidad a los contenidos y las grandes bases de datos disponibles, conduciendo a un aprendizaje que exige al alumno tener una participación más activa.
- e) ***Acceso ilimitado***, el acceso al entorno de aprendizaje de los programas curriculares a distancia no limita al horario de clases o la apertura de la institución educativa.
- f) ***Comodidad***, el uso de la plataforma online, el acceso al contenido de los programas curriculares se realiza desde cualquier punto del

planeta y en cualquier dispositivo digital que tenga conectividad a internet.

- g) ***Interactividad***, a través de foros y espacios de interactividad, los estudiantes interactúan de manera constante entre sí y sus docentes para compartir opiniones, inquietudes y afinidades.
- h) ***Facilidad de contacto y expresión***, es más personalizado la enseñanza entre alumnos y entre alumnos y profesores, sin que ellos sean expuestos a los demás alumnos como se da en las clases de presencia física.
- i) ***Alumnos del mundo entero***, esta modalidad permite de conocer personas a nivel global, esta virtualidad permite que otros individuos de diversos países se conozcan, en función a los intereses académicos en común.
- j) ***Nuevas competencias***, esta modalidad ayuda a desarrollar distintas competencias muy indispensables en el contexto actual y para futuro.

3.2.1.2 Desventajas de la educación a distancia

Ralón et ál (2004) considera 3 aspectos a partir de la cual se originan desventajas en la educación a distancia (p.173-175)

a) ***Desventajas a nivel intelectual, epistemológico y/o comunicacional:***

- Se cuestiona el diálogo virtual entre docentes y estudiantes, aprendizaje innovador donde comparan el proceso educativo virtual y tradicional. Los resultados han sido y siguen siendo un debate recurrente en los individuos, analizará en el proceso comunicativo donde los gestos verbales y no verbales serán inexplicables a través de los medios de comunicación.
- La comunicación virtual dependerá de la cantidad de estudiantes que será un factor positivo y negativo en la educación para una

concentración comunicativa donde se socializará con dos a cinco individuos detrás de las pantallas a través de aplicaciones de redes sociales, sin un seguimiento pertinente del entorno.

- Rheingold manifestó existen abusos y ataques en las diferentes formas de comunicarse.
- Una educación a distancia en muchos casos ignora la formación, donde brindar información en cantidades a los estudiantes es reemplazar el tipo de formación que tendrán los estudiantes. Recordemos que el proceso de formación se da forma progresiva en distintos ámbitos, donde intervendrán otros elementos que no necesariamente serán información.
- En Estados Unidos y Canadá el aprendizaje activo consiste en conocer los conocimientos innatos de los estudiantes y docentes, en una educación virtual no existe el saber previo, el aprendizaje es de forma directa y en casos si el estudiante necesita ayuda lo solicitará a través de la aplicación.
- Muchos pedagogos manifiestan que una educación adecuada y pertinente es un proceso donde los individuos necesitan socializar sus conocimientos. El aprendizaje-enseñanza es un proceso social que se debe manifestar de manera directa entre los estudiantes.
- Estudiar a través de las redes de internet es sensibilizar el individualismo, egoísmo y la introversión donde favorece aquellos estudiantes miedosos, introvertidos y que aprender por aplicaciones es un beneficio propio.

b) Desventajas a nivel social, de acceso y/o comunitario

- Existe una brecha entre la comunidad, estudiantes y docentes donde el formato es audio visual, lo cual no permite una socialización adecuada.



- El costo de los formatos de internet también afecta el bolsillo de los padres de familia. Las poblaciones han considerado que una buena conexión internet es necesario sea al costo necesario para un aprendizaje.
- Abuso virtual es concurrente ya que los estudiantes y docentes aprovechan las cámaras para crear desafíos de forma arbitraria.

c) *Desventajas a nivel contextual y/o situacional*

- La oferta de internet se ha expandido y es por ello que la educación tradicional se apoya en el internet para búsquedas de muchas herramientas que son importantes para el docente y estudiante, pero estos a la vez convierte en personas sin capacidades de innovar o crear nuevos conocimientos propios.
- Los docentes deberán organizarse tanto en la vida personal y profesional ya que estarán expuestos a laborar más tiempo a medida como se puedan adaptar a los cambios y horarios. Los estudiantes buscaran conexiones de internet generando en muchos casos desorden e incertidumbre de las sesiones dictadas.

3.2.1.3 Elementos de la educación a distancia.

La Universidad de Antioquia (2021) considera que actualmente se debe hablar de educación virtual, teniendo en cuenta la relación espacio, tiempo, para aprender de diversas formas, por el avance tecnológico permitiendo la difusión, divulgación de una gran cantidad de información que menciona. De acuerdo al autor se considera 7 elementos involucrados dentro de la educación a distancia, siendo estos:

- a) ***El espacio***, en la semi presencial que es mayormente no presencial, los aprendizajes-enseñanza en las instituciones deben comprometerse de manera remota las clases, para así los estudiantes puedan socializar y debatir sus saberes creando así problemas donde profundizaran sus conocimientos a través de aportes de los docentes y estudiantes. Durante las clases remotas los espacios deben ser

exclusivamente virtuales para el uso adecuado de los aplicativos o plataformas.

- b) **El tiempo**, en la modalidad de educación semipresencial y no presencial es el estudiante quien controla el tiempo de aprendizaje, quien define sus objetivos y administra el tiempo para alcanzarlos de manera adecuada y responsable.
- c) **El texto**, el texto didáctico debe ser elaborado, diseñado para que impulse al alumno a interactuar con él, contribuye el proceso de aprendizaje si es que existe una adecuada dosificación de los temas, innovar las habilidades para un buen procedimiento pedagógico del docente y estudiante.
- d) **El contexto**, referida a la realidad en donde se desenvuelve el estudiante, y pueden provocar tristeza y alegrías a través de su experiencia, sentimiento, particularidad; siendo el escenario que estructura el contexto un ambiente de aprendizaje, que permite la adquisición de conocimientos de nuestro entorno. Para ello es muy importante interactuar la voluntad, el entorno y la conducta del niño.
- e) **El asesor**, es un mediador que maneja los saberes pedagógicos dentro de la formación de niño en su etapa infantil y con capacidad pedagógica y dentro de ella como promotor de inter acciones.
- f) **Estrategia metodológica**, los programas ofrecidos se orienta a entregar una formación de calidad, flexible, de realización independiente y requiere la comprobar con regularidad los logros previstos.
- g) **El estudiante**, se somete a evaluaciones para ver el logro de las competencias.

3.2.1.4 Causas de la acelerada generación de programas a distancia

De acuerdo a la revisión literaria realizada por García (2017) señala que existen diferentes causas que están influyendo sobre el avance vertiginoso de las propuestas educativas a distancia y estas son:

- a) **Apertura**, Las instituciones crean ofertas de cursos para la población, donde la mayoría de estudiantes son dispersos en distintos puntos geográficos, la forma de enseñanza –aprendizaje se adaptan a las necesidades del estudiante que en muchos casos resulta una oportunidad y ventaja para poder seguir formándose.
- b) **Flexibilidad**, Admite que las clases sean sin requisitos estrictos como existe en las aulas tradicionales como el tiempo, los recursos, el entorno y formas de aprendizaje. La flexibilidad de las clases virtuales permite que es estudiante y docente pueda interactuar, buscar su comodidad sin dejar de lado el trabajo y estudio. Saber organizarse de manera pertinente.
- c) **Eficacia**, Es eficaz porque permite que el estudiante sea el principal beneficiario del aprendizaje, donde lo aprendido es aplicado directamente. Si brinda medios y recursos apropiados al tema de formación del estudiante, incluye autoevaluaciones de aprendizajes, adecuados docentes que elaboran materiales de estudios. La enseñanza va mejorando de acuerdo a experiencias y actividades, para así tener buenas mejoras en algunos aspectos negativos, donde los resultados sean óptimos como en el entorno presencial.
- d) **Inclusión**, Se genera oportunidad en las poblaciones más vulnerables y que tienen dificultad para acceder a la educación siendo limitado que provocan los problemas laborales, de residencia, familiares, etc. Todos pueden acceder a la universalidad de los conocimientos.

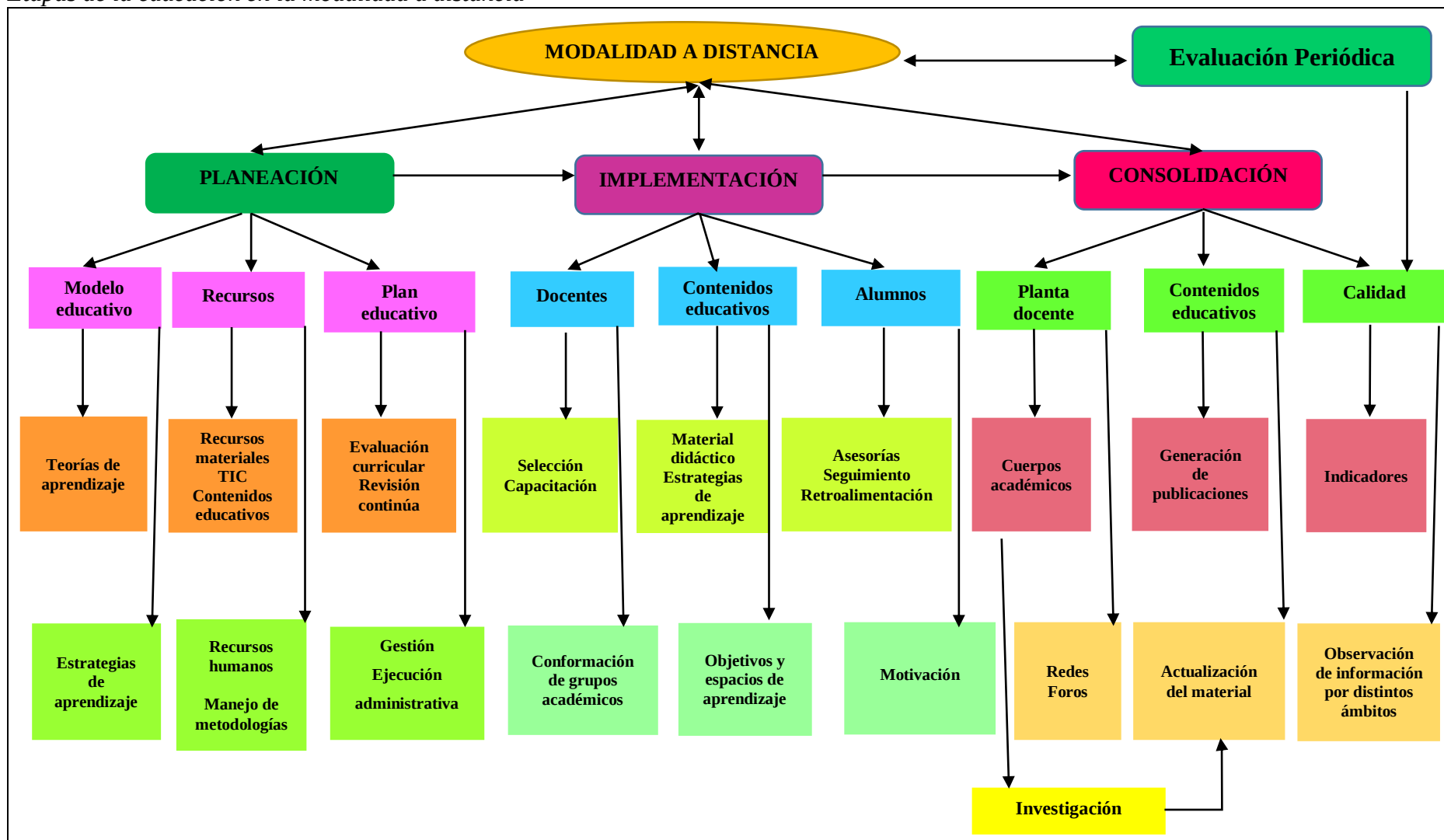
- e) **Economía**, Disminución de gastos de desplazamiento; disminuye el abandono laboral y/o tiempo de permanencia en el trabajo para acceder a la formación; se propicia la economía de escala.
- f) **Formación permanente**, Responde las demandas de la formación de la población actual; siendo importante en la formación en servicio, la actualización y el reciclaje; propicia la adquisición de una nueva actitud, interés y valor.
- g) **Motivación e iniciativa**, Existe una variedad y riqueza de información disponible en la web; es atractivo el carácter multimedia; manteniendo la atención y propiciando el desarrollo de la iniciativa.
- h) **Privacidad**, Permite estudiar de manera personal, para algunos estudiantes la presión del grupo no es favorable como en la formación tradicional, es por ello una educación virtual evita la socialización, respetando las decisiones del estudiante y docente.
- i) **Individualización**, Fomenta un trabajo individual de niños quienes buscan lo necesario en función de conocimientos previos e interés; facilitan la atención individualizada. Existe una comunicación sincrónica y asincrónica que favorece el proceso pedagógico.
- j) **Aprendizaje activo**, El alumno es un elemento activo de su proceso de aprendizaje; exigiendo mayor actividad, esfuerzo individual, procesamiento y alto grado de compromiso en el trabajo.
- k) **Socialización**, Promueve el trabajo grupal y actitudes sociales adecuadas; facilita el aprendizaje con otros, de otros y para otros intercambiando ideas y actividades, con otros niños distintos y distantes, favoreciendo la multiculturalidad.

- l) **Autocontrol**, Fortalece la potencialidad de autogestión del tiempo, esfuerzo personal y se fortalece la capacidad autodisciplinaria y madurez del individuo.
- m) **Macro información**, Está a disposición toda la información más amplia y actualizada en la nube informática y de fácil acceso.
- n) **Gestión de la información**, El alumno se convierte en gestor y generador; busca, valora, selecciona, recupera de manera inteligente la información, construye el conocimiento y lo publicarlo, esto demuestra que se olvida de ser solo un simple receptor de conocimiento.
- o) **Inmediatez**, Las respuestas son inmediatas de acuerdo a las necesidades del estudiante y docente, pero la mayor parte con solo hacer un clic se realizan muchas actividades al margen de la hora y el lugar.
- p) **Innovación**, Estimula creativas e innovadoras maneras pedagógicas, como el aprendizaje combinado, colaborativo, invisible, rizomático, ubicuo, adaptativo, etc. El aprendizaje en las redes modula drásticamente el formato habitual de educación.
- q) **Permanencia**, La información no es fugaz como en la modalidad presencial, la emisión en los medios de comunicación auditivos, televisivos y online; el documento textual o audiovisual y virtual está a disposición del estudiante en cualquier momento.
- r) **Multiformatos**, Los formatos buscan ayudar a las ediciones multimedia e hipertextual a beneficiar la percepción del estudiante, lo cual ayude a brindar variedades de información para el estudiante y docente.

- s) **Multidireccionalidad**, Tiene la disposición de recibir, enviar respuestas y opiniones al mismo tiempo con solo realizar un “clic”, estos documentos sean enviados a múltiples receptores.
- t) **Ubicuidad**, Todos los estudiantes para tener acceso a la enseñanza y aprendizaje están ubicados en distintos puntos geográficos nacionales o locales, es una educación universal que es ventaja para todos.
- u) **Libertad de edición y difusión**, Los estudiantes y docentes pueden analizar, corregir y publicar sus trabajos a la vez podrán expresar sus pensamientos frente a muchos internautas.
- v) **Acceso a la calidad**, Permite el acceso a estudiantes y docentes a pertenecer a los mejores centros de estudios desde lugar geográfico que se encuentra; los mejores estudiantes son aprendizajes valorados.
- w) **Interdisciplinariedad**, La disciplina es importante desde muchas perspectivas, esto ayuda a que los estudiantes presenten de manera inmediata las cuestiones del problema que tengan. Para así corregir desde distintas perspectivas los enlaces o navegadores.

3.2.1.5 Etapas de la educación en la modalidad a distancia

Para que la modalidad no presencial en la educación básica regular donde tenemos estudiantes de inicial, primaria y secundaria y en la educación superior es importante que exista un plan para la adecuación de esta modalidad según Cabral sostiene que se debe considerar 3 etapas para tener resultados óptimos en la educación a distancia siendo estas la planeación, implementación y consolidación, que a continuación se ilustra:

Figura 2*Etapas de la educación en la modalidad a distancia*

Nota. Cabral 2008

3.2.1.6 Aporte del programa aprendo en casa como modalidad a distancia

El Instituto de Estudios de las Culturas Andinas (2021) considera que este programa aporta parcialmente al reconocimiento del derecho a la educación, pero no garantiza un eficiente servicio educativo por las limitaciones que presenta. La falta de cobertura de las diversas fuentes de comunicación, de capacitación docente, de recursos económicos del padre de familia, el analfabetismo digital y el tiempo, son factores que dificultan el cumplimiento de metas y objetivos.

León (2021) señala que Aprendo en casa es una estrategia que ofrece una gama de experiencias de aprendizaje, material y recurso educativo direccionados a favorecer el proceso pedagógico siendo diversos en atención a sus necesidades en cada nivel educativo y constituye el instrumento inmediato y principal para la continuidad académica. Aprendo en casa se encuentra en formato digital, también se desarrolla las sesiones en señal abierta de televisión y radio. Existe un rol del docente de planificar las actividades de trabajo, esto cuando los estudiantes no pueden tener conectividad a internet.

3.2.1.7 Importancia de Aprendo en casa

El Ministerio de Educación (2021) menciona que Aprendo en casa es una estrategia pedagógica a distancia, donde algunos niños necesitan más tiempo y otros más o menos apoyo, existen niños donde muestran ser más independientes respecto a la organización, pero existen niños que necesitan mayor orientación y atención, el niño debe ser reconocido, motivado y sentirse bien consigo mismos y con los demás para poder aprender. Mientras los niños se encuentren en aislamiento este programa propone oportunidad para realizar actividades para favorecer su desarrollo y fortalezca el vínculo con su familia. (p.10)

3.2.1.8 Característica de Aprendo en casa

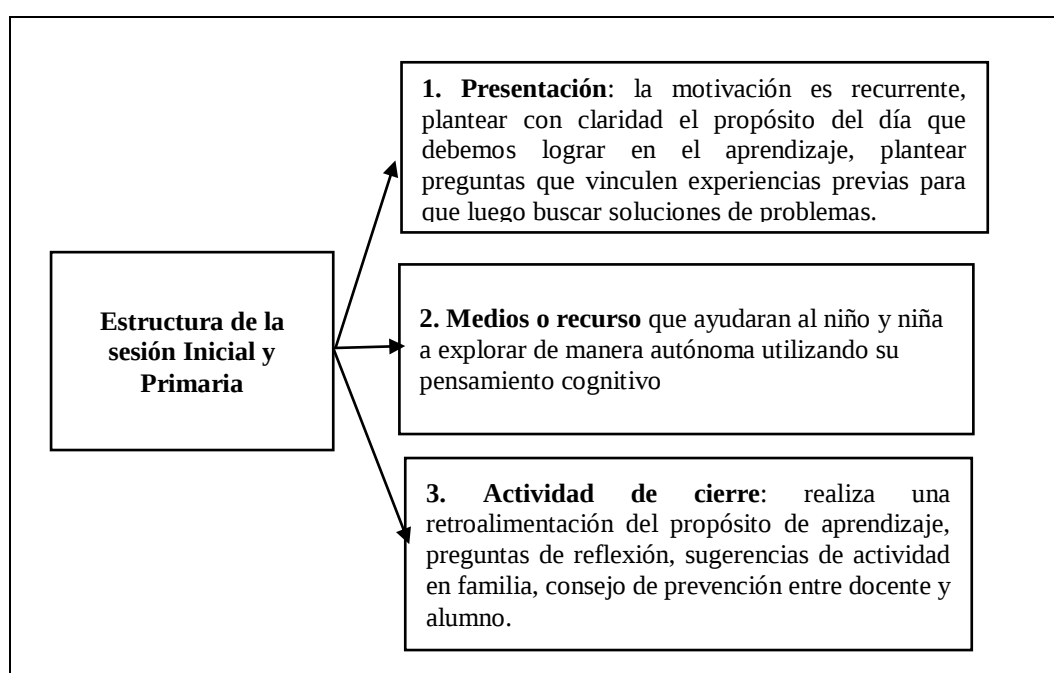
El Ministerio de Educación Menciona (2020) las características en 3 medios muy conocidos de la siguiente manera:

a) Características de aprendo en casa tv

- Se comunicarán a través de emisión televisiva, para desarrollar competencias en los diferentes niveles de Educación Inicial, Primaria y Secundaria de lunes a viernes.
- Se iniciará con el nivel Inicial, primario y secundario donde abarca áreas de comunicación y matemática. En el transcurso de las semanas se incluirán las áreas correspondientes de cada nivel.

Figura 3

Estructura de la sesión Inicial y Primaria

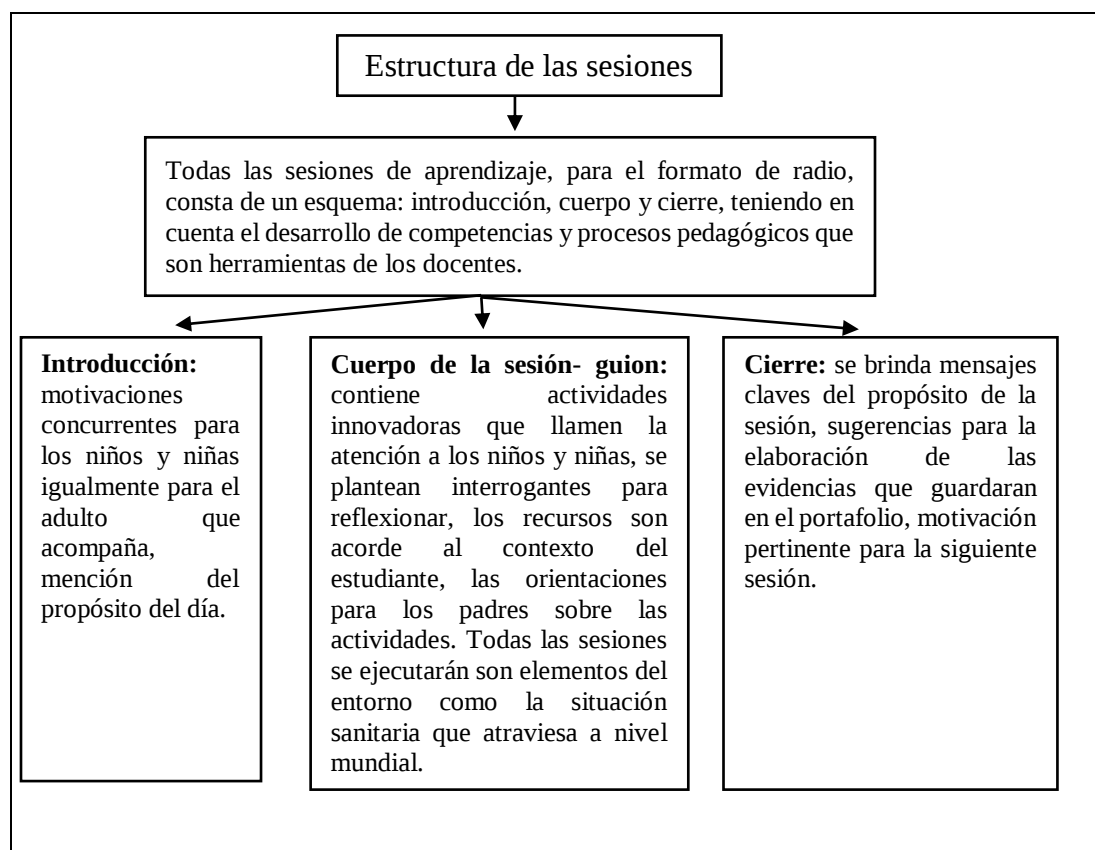


Nota: Elaboración propia

b) Características de aprendo en casa radio

- La transmisión es por medios radiales nacionales, regionales y locales y la duración es de 30 minutos, donde los niños y niñas debe tener la mayor concentración auditiva.
- Se trabajará con un portafolio donde adjuntaran las evidencias del aprendizaje que se pedirá al culminar el año escolar.
- Los padres de familias serán sus acompañantes o mediadores en cada aprendizaje del día

Figura 4
Estructura de las sesiones



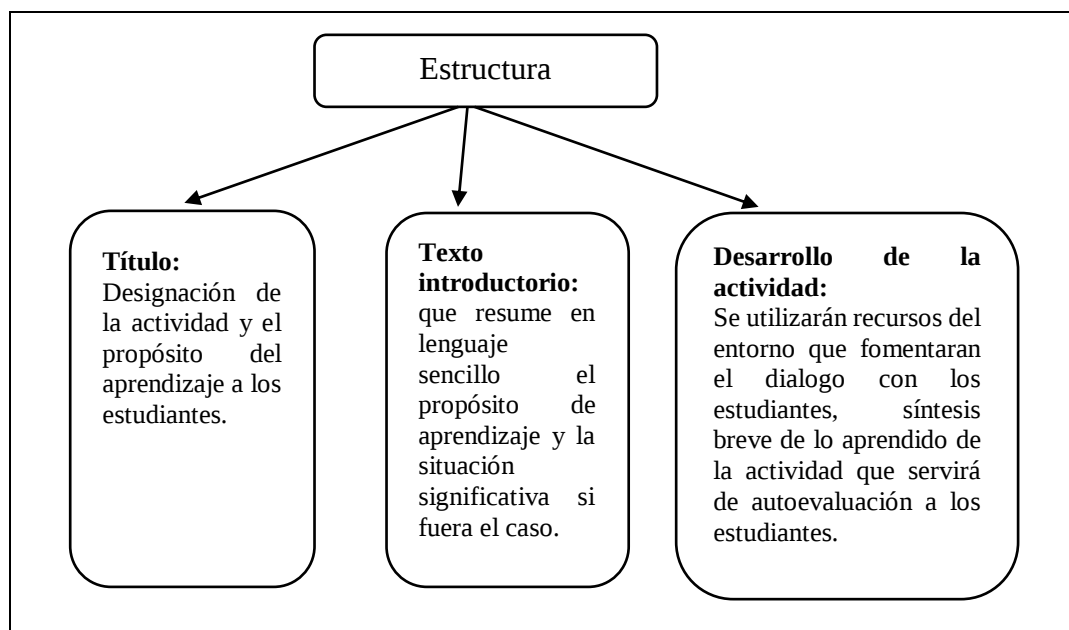
Nota. Elaboración Propia

c) Características de aprendo en casa internet

- Todos los niveles contarán con orientaciones de desarrollo que son dirigidos a las familias y los niños y niñas, tomando en cuenta la diversidad que tiene el Perú.
- Las actividades y temas de desarrollo para el nivel de inicial 3,4 y 5 años están planificados semanalmente que serán ejecutadas cada día, estos contenidos serán.
- En el nivel primario se ejecutará los cursos de matemática, comunicación, personal social y tecnologías estas serán transmitidos de manera gradual de 1ero a 6to grado.
- En caso del nivel secundario las áreas de matemática, comunicación y DPCC se presentarán en la televisión para los estudiantes de 1ero a 5to año.

- La Educación Básica Especial presenta actividades por semana para las modalidades de PRITE y CEBE.
- El uso del portafolio o cuaderno serán herramientas de evidencia de los estudiantes donde presentarán los trabajos desarrollados, serán presentados al docente al retorno a clases.
- Existen actividades de complemento de los cuadernos de trabajo y otros textos que brindara el docente o la institución acorde a la sesión, como un refuerzo adicional a la actividad.
- Los estudiantes tendrán acceso al listado que contiene los cuadernos de trabajo para que puedan profundizar sus conocimientos y dudas respecto al tema.
- Las actividades ActivArte (arte, cultura y vida activa) estarán presentes, fomentando una educación artística y física en los estudiantes

Figura 5
Estructura de las clases a distancia



Nota. Elaboración Propia

3.2.1.9 Orientaciones para el aprovechamiento de Aprendo en casa

De acuerdo al Ministerio de Educación (2021) se consideran dos escenarios educativos con conectividad y sin conectividad, por lo tanto, es importante indicar lo siguiente:

a) Estrategias de Aprendo en casa

- Ofrecen distintas experiencias y actividades de aprendizajes, herramientas y recursos educativos que estos beneficien las capacidades y competencias de los estudiantes a nivel nacional.
- Para ingresar y conocer sobre las orientaciones de aprendo en casa, nos brinda una plataforma donde las actividades de aprendizaje están estructuradas de acuerdo a los niveles, la transmisión de estas sesiones se hace a través de los medios de comunicación como TV y radio.

b) Los estudiantes y sus contextos

- Los medios de comunicación ayudan a relacionarse entre estudiantes de distintos contextos y los padres de familia serán parte de esta estrategia, podrán ser partícipes del proceso de aprendizaje de sus hijos. El contexto y su vínculo con su familia forma parte de su aprendizaje y podrán brindarles recomendaciones.

c) Trabajar colegiadamente de forma no presencial

- La organización pertinente entre director, docentes e institución ayudara a establecer adecuada comunicación en distintos canales. Elegir las herramientas digitales adecuadas, el tiempo y la frecuencia más apropiados para todas y todos los docentes.
- Organizar las reuniones virtuales para revisar y evaluar los avances del desarrollo de las actividades y estrategias de aprendo casa donde participan los docentes y director de la institución.
- Coordinar entre docentes para distribuirse actividades y mantenerse al tanto de las novedades o reformas que puedan

producirse en el contexto de la organización al inicio y final del trabajo de los estudiantes.

- Respetar los diálogos de los docentes y directores toman en cuenta estas consideraciones: Para el acompañamiento a los estudiantes debe ser planificado y coordinado entre docentes de las distintas áreas curriculares, de modo que se evite incrementar actividades de los estudiantes y sus familias en este contexto de emergencia sanitaria. Este servicio es tarea del equipo directivo de las I. E. Es vital mantener una comunicación adecuada para atender las necesidades que tiene el estudiante y como la plataforma de aprendizaje en casa les ayuda en sus aprendizajes y poder complementar con otras enseñanzas. El recojo de evidencias de aprendizaje serán evaluadas de acuerdo a distintos criterios.

3.2.2 Calidad de servicio

3.2.2.1 Definiciones de calidad de servicio

Cruzalegui (2018) define que la calidad de servicio en un aspecto físico como espiritual, enfocada a los clientes ofrece la capacidad de satisfacción de necesidades explícitas e implícitas. Villalba (2013) Al hablar de calidad se alude a un concepto meramente subjetivo, por cuanto es a partir de los diferentes enfoques teóricos y de sus aplicaciones en contextos históricos lo que determina su funcionalidad, está referida a como los usuarios perciben el servicio que se les ofrece, siendo la mejor forma de medir desde la percepción emitida por el juez que viene a ser el usuario.

3.2.2.2 Modelos de calidad de servicio

Duque (2005) menciona que entender los conceptos de los 6 modelos de calidad de servicio es fundamental para comprender el objeto y las características de cada una que a continuación se detalla:

- a) **Modelo de la escuela nórdica**, también conocida como modelo de la imagen y se relaciona calidad con imagen corporativa, es decir, el

usuario es influenciado por el resultado del servicio, y por la manera de cómo lo recibe y de la imagen corporativa.

- b) **Modelo de la escuela americana**, permite la medición a través de la evaluación de manera individual, la expectativa y la percepción del cliente apoyado en comentarios y hechos de los consumidores.
- c) **Modelo de los tres componentes**: el modelo se compone de tres elementos: el servicio y sus características, el proceso de envío del servicio o entrega y ambiente que rodea el servicio.
- d) **Modelo Servperf**, basada en la valoración de las percepciones, con una evaluación similar a la escala SERVQUAL, tiene en cuenta las expectativas como las percepciones, en conclusión, la escala es la misma, lo que varía es el enfoque de evaluación y las preguntas en los instrumentos.
- e) **Modelo de desempeño evaluado, PE**, este modelo se centra en tres puntos: Interpretaciones del concepto, operativización de dicho concepto y valoración de modelos alternativos al SERVQUAL.
- f) **Modelo Multinivel**, que pretende establecer una conceptualización jerárquica, intentando establecer factores que hacen de la percepción de la calidad del servicio una variable latente.

3.2.2.3 Características de los servicios

Duque (2005) caracteriza los servicios fundamentales de los servicios en tres factores que a continuación se presentan estas características de una manera detallada:

- a) **La intangibilidad**, significa que los servicios no puede verificarlos el consumidor antes de realizar la compra y de esta manera asegure la calidad, ni se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes.
- b) **La heterogeneidad**, los servicios ofrecidos en cuanto a calidad no son uniformes, debido a que la organización que ofrece el servicio

puede ser muy diferente de lo que el cliente percibe que recibe de ella.

- c) **La inseparabilidad**, la producción y el consumo son inseparables así mismo en servicios intensivos en capital humano, generalmente tiene lugar una interacción cliente y el personal de servicios.

3.2.2.4 Importancia estratégica en la calidad del servicio

Cruzalegui (2018) Menciona que la importancia estratégica en la calidad del servicio garantiza la sostenibilidad, el crecimiento y la rentabilidad de una organización mejorando su competitividad a través de asegurar de manera continua la satisfacción del usuario con la participación activa de todo el personal, considerando estrategias de liderazgo; y que responda a la necesidad de transformar los productos, servicios, procesos, estructuras y cultura de las empresas para asegurar su futuro.

3.2.2.5 Factores que influyen en la calidad del servicio

Arellano (2017) propone tres grandes factores que influyen para lograr ventajas competitivas en la calidad de servicio:

- a) **Liderazgo en costos:** la entidad busca ser la única capaz de lograr una ventaja verdadera en costos en el sector.
- b) **Diferenciación:** adición de atributos y servicios adicionales y diferenciales.
- c) **Enfoque:** estrategias destinadas a un segmento específico de usuarios o clientes, obteniendo ventajas en diferenciación y no en costos (p.79).

3.2.2.6 Factores que inhiben la calidad de servicio

Martínez et ál. (2009) menciona que los factores inhibidores de la calidad de servicio:

- a) **Infraestructura deficiente**, tener recursos económicos insuficientes, que no permitan la adecuación de áreas físicas, hace evidente la limitación de la institución para satisfacer las necesidades de sus

usuarios o clientes, y que influye en la calidad del servicio de manera negativa.

- b) **Limitantes culturales organizacionales**, el trabajador que tiene un nivel deficiente nivel cultural y valores genera un desacelerado ofrecimiento de la calidad del servicio que desea brindar.
- c) **Marco laboral inadecuado**, el factor inhibidor es la sobreprotección del trabajador por parte del sindicato que lo representa.
- d) **Gestión inadecuada**, la incapacidad de los tomadores de decisiones en las instituciones y, que no permite innovar, o afrontar retos son una debilidad que no permite entregar un servicio de calidad y donde el usuario se ve insatisfecho.
- e) **Gestión del talento humano deficiente**, principal factor inhibidor de la calidad a la insuficiente capacitación continua a la persona.

3.2.2.7 Dimensiones de la calidad de servicio (Modelo Servqual)

Parasumaran (2013) describe 5 elementos de la excelencia del servicio que a continuación se detalla:

- a) **Empatía:** relacionada en qué medida la compañía y sus colaboradores comprende el deseo y necesidad del consumidor.
- b) **Tangibilidad:** se refiere a la apariencia del establecimiento, de sus trabajadores, materiales comunicativos y promocionales que el consumidor recibe y demás elementos visibles.
- c) **Capacidad de respuesta:** referida a la velocidad de entrega de este servicio y con la disponibilidad en la que se realiza, la manera en la cual los trabajadores se comportan a la hora de interactuar con el usuario, mostrando que realmente quieren ayudar.
- d) **Fiabilidad:** la certeza en la habilidad de la compañía de cumplir la promesa hecha de servicio.

- e) **Seguridad:** Se relaciona con el nivel de cortesía que muestra el empleado al usuario. El empleado se supone que inspire confianza al consumidor, que lo haga sentir con la garantía de estar tratando con alguien responsable y capacitado que representa la organización.

3.3 Marco conceptual

- a) **Área de comunicación.** Fortalece la competencia comunicativa de los estudiantes a través de la cual los niños pueden comprender y producir textos diversos, en distintas situaciones comunicativas y con diferentes necesidades funcionales de comunicación. Es importante que el estudiante aprenda el área de comunicación para expresar sus sentimientos y explicar sus reacciones, para favorecer un aprendizaje consiente
- b) **Aula virtual.** Herramienta que brinda las posibilidades de realizar un entorno privado para administrar el proceso educativo basado en un sistema de comunicación mediado por dispositivos electrónicos de cómputo. El aula virtual es un proceso de formación, hoy en día contamos con recursos tecnológicos e internet donde debemos interactuar a través de cursos virtuales para que a partir de su experiencia los docentes implementemos con nuevas estrategias en el aula.
- c) **Comprensión de textos.** Capacidad de entender lo que se lee, en referencia al significado de las palabras que forman un texto. A través de la comprensión de textos los estudiantes deben construir significados en base a los textos escritos, conocimientos previos que serán enriquecedores para su aprendizaje.
- d) **Comprensión oral.** Es la base de la comprensión lectora y es un sistema para percibir el habla a través de la vista mediante el uso simultáneo de la lectura labial y una serie limitada de complementos manuales. La comprensión oral se debe fortalecer en los estudiantes mediante situaciones reales de interacción como conversaciones, debates, audiciones los cuales ayuda a la adquirir actitudes positivas.
- e) **Fortalecer capacidades.** Proceso de desarrollo de competencias en individuos, grupos u organizaciones, para la mejora del rendimiento. El fortalecimiento de capacidades tiene que ver con fomentar y brindar estrategias de cambio para buscar alternativas educativas.

- f) **Internet.** Red que conecta a otras redes y dispositivos para compartir información, esto lo hace a través de sitios o software (texto, audio, videos, música e imágenes), conocido como una herramienta de aporte a los procesos pedagógicos. La incorporación del internet es un recurso educativo que ayuda a potenciar los modelos educativos donde los estudiantes y docentes deben utilizar y aprovechar en función a la actividad educativa.
- g) **Logro de aprendizajes.** Pautas, conductas o acciones que manifiestan los niños a través del desarrollo de sus capacidades, hábitos, habilidades, y actitudes, a través del proceso de enseñanza –aprendizaje. Es por ello que el diseño curricular nacional menciona los logros de aprendizajes que el estudiante debe desarrollar de acuerdo a cada nivel garantizando una calidad educativa.
- h) **Producción de textos.** Es la forma en la que los niños expresan sus sentimientos, ideas, pensamientos a través de grafías y que tiene un significado propio. La producción de textos son recursos didácticos que ayuda a los niños y niñas a desarrollar sus capacidades lingüísticas.
- i) **Radio:** Medio de comunicación basada en enviar señales de audio por medio de ondas de radio, y que ha sido utilizada para una comunicación a distancia. La radio es una herramienta didáctica para el aprendizaje que ayudo complementar los aprendizajes de los niños y niñas durante esta pandemia.
- j) **Televisión:** Sistema para la transmisión y recepción de imágenes y sonidos a distancia que simulan movimientos, que emplean un mecanismo de difusión. La televisión fue una plataforma que el gobierno del Perú optó frente a esta pandemia, donde los niños y niñas utilizan como medio de aprendizaje. La televisión transmite en un horario adecuado para todos los niveles, utilizando contenidos educativos.es por ello que la televisión hoy en día es una herramienta educativa que llega a todos los hogares del Perú.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo y nivel de investigación

El estudio se centra en una investigación básica, a través de un método deductivo y con enfoque cuantitativo, esto se sustenta de acuerdo a los autores siguientes:

Dueñas (2012) señala que el método deductivo “consiste en la derivación de conceptos y enunciados, no de la observación de la realidad, a partir de otros conceptos o enunciados establecidos anteriormente” (p.27).

Además, considera que el enfoque cuantitativo “se denomina también investigaciones analíticas, porque la cuantificación que hacen se refiere a propiedades o características que poseen los objetos o hechos que son estudiados, buscando la comprobación o confirmación de estos mismos” (p.132).

El nivel es correlacional “está interesada en la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos, o el grado de relación existentes entre los fenómenos o eventos observados en base a coeficientes de correlación” (p.135). La investigación desarrollada amplía el conocimiento en base a la determinación de la relación entre las dos variables en estudio (educación a distancia con la calidad de servicio) de acuerdo a los resultados estadísticos.

4.2 Diseño de investigación

El diseño fue no experimental de corte transversal, según Dueñas (2012) considera que este diseño “se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes, en los que sólo se observa los fenómenos tal como se dan en su ambiente natural para después analizarlos”, además, indica que un corte transversal recopila datos en un único momento (p.158). Entonces, la investigación no hubo manipulación de ninguna de sus variables y los datos fueron registrados conforme a como se estaba dando el comportamiento de las variables en un momento determinado.

4.3 Población y muestra

4.3.1 Población

La investigación consideró como población a todos los padres de familia de los niños matriculados en el año académico 2021 en las Instituciones Educativas Públicas de nivel Inicial de la zona urbana de Chalhuanca y que a continuación se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 2

Población de padres de familia de las I.E. Públicas del nivel inicial de Chalhuanca

Nº	Institución Educativa Inicial	Nº de Matriculados	Nº de Padres de Familia	%
01	Nº 14 Niño Jesús de Praga	126	126	43,3
02	Nº 16 Señor de Ánimas	56	56	19,2
03	Nº 64 Divino Niño Jesús	59	59	20,3
04	Nº 189 Rosa de Santa María	50	50	17,2
Total		291	291	100,00

Nota. Elaboración a información de la UGEL Aymaraes 2021

4.3.2 Muestra

El tamaño de la muestra se determinó a través del muestreo probabilístico estratificado, por tener población de número considerable en diferentes instituciones educativas, el tamaño de muestra se determinará utilizando la siguiente ecuación:

$$n = \frac{NZ^2pq}{\alpha^2 (N - 1) + Z^2pq} = 134 \text{ PPF}$$

Donde:

n =Tamaño de la muestra

N =Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza (95%) $\cong 1,96$

p =Proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia

q =Proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1-p)

α =Nivel de significancia 5%

Tabla 3
Cantidad de padres de familia a encuestar

Nº	Institución Educativa Inicial	Nº de Padres de Familia	%
01	Nº 14 Niño Jesús de Praga	58	43,3
02	Nº 16 Señor de Ánimas	26	19,2
03	Nº 64 Divino Niño Jesús	27	20,3
04	Nº 189 Rosa de Santa María	24	17,2
TOTAL		135	100,00

Nota. Elaboración en base a los datos de la población 2021

4.4 Procedimiento de la investigación

- Elaboración de las encuestas y su validación por expertos.
- Prueba piloto con 10 unidades muestrales y se determinó su confiabilidad.
- Una vez demostrada estadísticamente la fiabilidad del instrumento se aplicó a cada uno de los individuos que son parte de la muestra.
- Los datos obtenidos fueron procesados con la aplicación de Ms Excel (recodificar), SPSSv25 (coeficiente de correlación) y Jamovi v.1.6.23.
- Luego las tablas y gráficos permitieron hacer la interpretación y análisis de los resultados.
- Finalmente, se redactaron la discusión, conclusiones y recomendaciones.

4.5 Técnica e instrumentos

4.5.1 Técnica de investigación

Teniendo en cuenta que los datos fueron obtenidos de acuerdo a la percepción de los padres de familia, entonces la técnica a utilizar es la encuesta, que para Carrasco (2016) “es una técnica para indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (p. 314).

4.5.2 Instrumentos de investigación

El instrumento utilizado fue un cuestionario para cada una de las variables, Carrasco (2016) señala que es un documento que se elabora teniendo en consideración los indicadores e índices de cada una de las variables en estudio. Esto es importante, debido a que los datos obtenidos son representativos y pudo describir cada una de las características en estudio y permitiendo conocer el comportamiento de la variable.

Los instrumentos fueron validados por 3 expertos y su confiabilidad se determinó de acuerdo al coeficiente de fiabilidad Omega o coeficiente de Mc Donalds. Según Ventura-León y Caycho-Rodríguez (Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud) El coeficiente de omega trabaja con cargas factoriales y no depende del número de Item, por lo que hace más estable sus resultados y que es apropiado para instrumento de corte no paramétrico, considerando que esta no precede de un análisis de Pearson. Para que sea de confiabilidad aceptable el coeficiente debe encontrarse entre 0,70 y 0,90.

Tabla 4

Confiabilidad del Instrumento de la variable educación virtual

Scale Reliability Statistics	
	McDonald's ω
scale	0.819
Note. items 'E', 'G', and 'I' correlate negatively with the total scale and probably should be reversed	

Tabla 5

Confiabilidad del Instrumento de la variable calidad de servicio

Scale Reliability Statistics	
	McDonald's ω
scale	0.895
Note. items 'A', 'G', 'H', 'I', 'J', and 'L' correlate negatively with the total scale and probably should be reversed	

4.6 Estadística de investigación

Es necesario en una investigación relacional, contrastar la hipótesis formulada, para este fin se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, debido a que la escala de evaluación será tipo Likert.

4.6.1 Hipótesis estadística

a) Estadístico para confirmación (*R Spearman*)

$$H_0: \leftrightarrow R \text{ Spearman} = 0$$

$$H_1: \leftrightarrow R \text{ Spearman} \neq 0$$

b) Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% \vee \alpha = 0,05$$

c) Toma de decisión

$$H_0: \leftrightarrow \rho \text{ valor} > 0,05$$

$$H_1: \leftrightarrow \rho \text{ valor} \leq 0,05$$

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis descriptivo

5.1.1 Análisis de la educación a distancia

Tabla 6

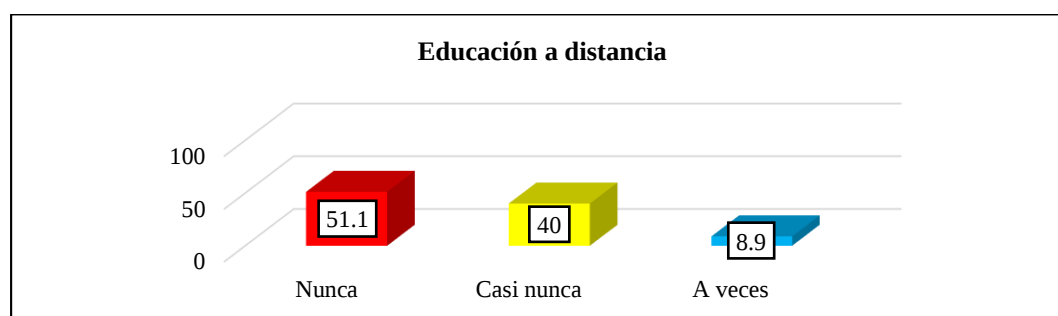
Distribución de frecuencia de la educación a distancia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	69	51,1	51,1	51,1
	Casi nunca	54	40,0	40,0	91,1
	A veces	12	8,9	8,9	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25

Figura 6

Distribución porcentual de frecuencias de la educación a distancia



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25

En la tabla 6 y Figura 6 respecto a la educación a distancia, se observa que el 51,11% que corresponde a 69 padres de familia (PPFF) encuestados señalan que nunca en las instituciones educativas del nivel inicial el niño utiliza los medios de comunicación (televisión, radio e internet) que corresponden a la educación a distancia o no presencial consideradas por el Ministerio de Educación para su proceso de aprendizaje. Mientras que el 40% (54 encuestados) señalan que casi nunca los niños utilizan estos medios y un 8,89% (12 encuestados) mencionan sus hijos a veces ingresan a la enseñanza a través de estas tecnologías de comunicación durante su proceso de aprendizaje.

5.1.1.1 Descripción de la dimensión televisión

Tabla 7

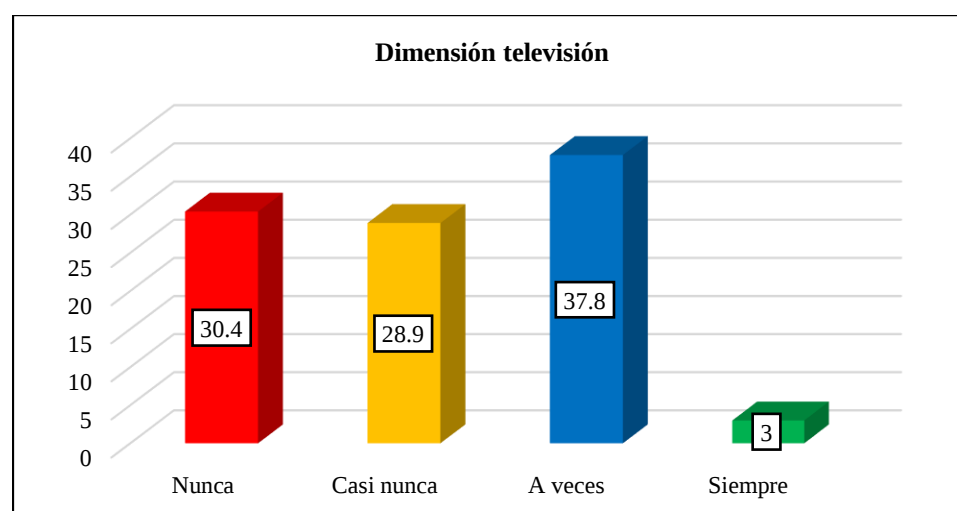
Distribución de frecuencias de la dimensión televisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	41	30,4	30,4	30,4
	Casi nunca	39	28,9	28,9	59,3
	A veces	51	37,8	37,8	97,0
	Siempre	4	3,0	3,0	100,0
Total		135	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 7

Distribución porcentual de frecuencias de la dimensión televisión



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

En la tabla 7 y Figura 7 respecto a la dimensión televisión, el 2,96% que corresponde a 4 padres de familia señalan que siempre sus hijos ingresan a través de este medio a sus sesiones, mostrando mayor interés con las actividades que se desarrollan, recrea lo aprendido, muestra emociones positivas y pide ver las sesiones a través de este medio. Mientras que un 37,78% (51 padres de familia) perciben que a veces prefieren esta tecnología de información en su proceso de aprendizaje y el 28, 89% y 30, 37% señalan de que sus hijos casi nunca y nunca respectivamente no acceden por este medio a las sesiones educativas transmitidas.

5.1.1.2 Descripción de la dimensión radio

Tabla 8

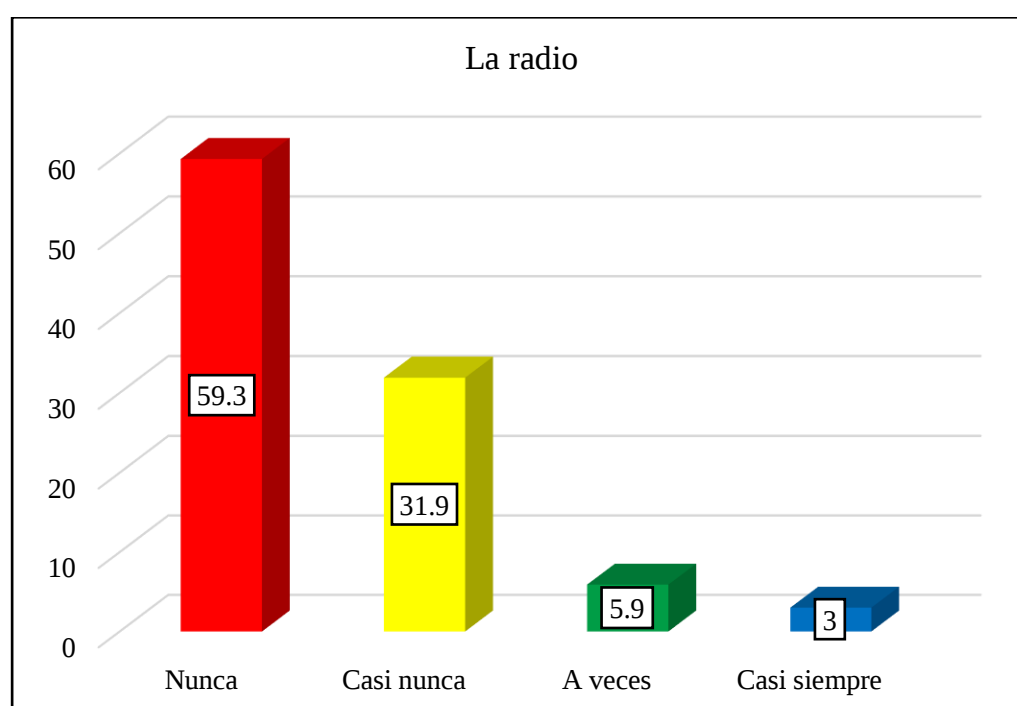
Distribución de frecuencia de la dimensión radio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	80	59,3	59,3	59,3
	Casi nunca	43	31,9	31,9	91,1
	A veces	8	5,9	5,9	97,0
	Casi siempre	4	3,0	3,0	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 8

Distribución porcentual de frecuencia de la radio



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

En la tabla 8 y Figura 8 respecto a la dimensión radio, el 2,96% que corresponde a 4 padres de familia señalan que siempre sus hijos ingresan acceden a través de este medio (radio) a sus sesiones, busca recrear las actividades que escucha en la radio sintiéndose entusiasmada y con agrado, pero durante este proceso siempre acompaña una persona adulta. Mientras que un 5,93% (8 PPFF) perciben que a veces el niño muestra estos comportamientos y el 31,85% y 59,26% señalan que sus hijos casi nunca y nunca respectivamente acceden por este medio a las sesiones educativas transmitidas.

5.1.1.3 Descripción de la dimensión internet

Tabla 9

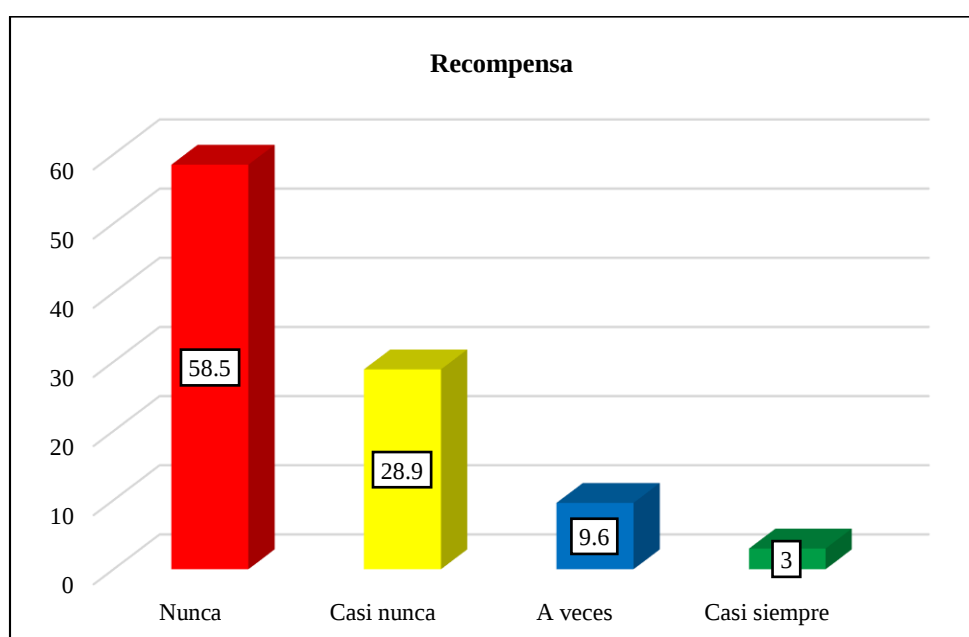
Distribución de frecuencia de la dimensión internet

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	79	58,5	58,5	58,5
	Casi nunca	39	28,9	28,9	87,4
	A veces	13	9,6	9,6	97,0
	Casi siempre	4	3,0	3,0	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 9

Distribución porcentual de frecuencia de la recompensa



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

En la tabla 9 y Figura 9 respecto a la dimensión internet, el 2,96% que corresponde a 4 padres de familia señalan que siempre sus hijos acceden a través de este medio (internet) a sus sesiones, se siente feliz por interactuar con sus compañeros y docente, recrea lo que su docente le explica y es autónomo para ingresar a sus sesiones. Mientras que un 9,63 (13 PPFF) perciben que a veces el niño muestra estos comportamientos y el 28, 89% (39 PPFF) y 58,52% (79 PPFF) señalan que sus hijos casi nunca y nunca respectivamente acceden por este medio a las sesiones educativas transmitidas.

5.1.2 Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio

Tabla 10

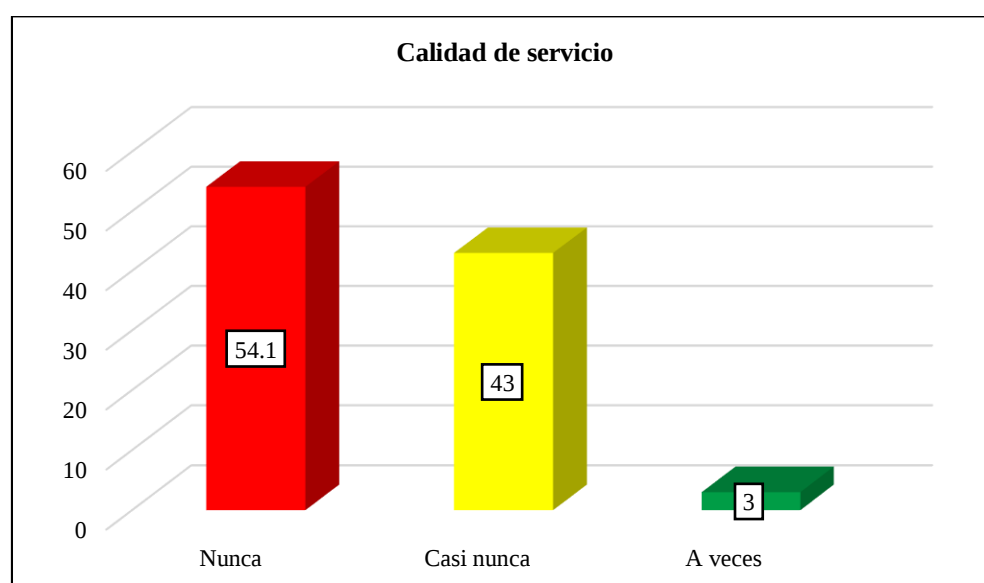
Distribución de frecuencia de la calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	73	54,1	54,1	54,1
	Casi nunca	58	43,0	43,0	97,0
	A veces	4	3,0	3,0	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 10

Distribución porcentual de frecuencias de la calidad de servicio



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

En la tabla 10 y Figura 10 respecto a la calidad de servicio, de los 135 encuestados el 2,96% que corresponde a 4 padres de familia señalan que a veces demuestran el desarrollo de actividades adecuadas referidos a la fiabilidad, tangibilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta que son aspectos que garantiza la calidad de servicio. Mientras que un 42,96% (58 PPFF) perciben que casi nunca se cumple los procesos son adecuados y el 54, 07% (73 PPFF) señalan que no se observa una adecuada calidad teniendo en consideración que los procesos que se comprometieron no se cumplen.

5.1.2.1 Descripción de la dimensión Fiabilidad

Tabla 11

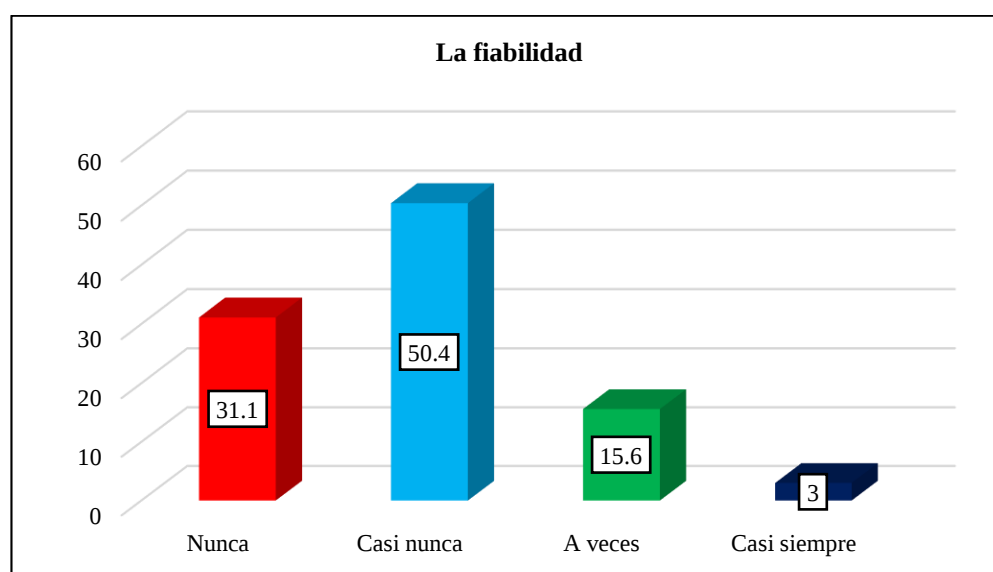
Distribución de frecuencia de la fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	42	31,1	31,1	31,1
Casi nunca	68	50,4	50,4	81,5
Válido A veces	21	15,6	15,6	97,0
Casi siempre	4	3,0	3,0	100,0
Total	135	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 11

Distribución porcentual de frecuencia de la fiabilidad



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

En la tabla 11 y figura 11 respecto a la dimensión fiabilidad, de los 135 encuestados el 2,96% que corresponde a 4 padres de familia señalan que la UGEL y las instituciones cumple con sus compromisos resolviendo problemas de los estudiantes y niños, desarrollan estrategias pedagógicas, mostrando mayor interés con las actividades. Mientras que un 15,56% (21 PPFF) señalan que a veces la UGEL debe ser más responsable con los compromisos asumidos para un buen adecuado desarrollo de logro de competencias y el 50,37 % y 31, 11% señalan que los directores y docentes casi nunca y nunca cumplen con las actividades académicas que se deben desarrollar en sus sesiones didácticas.

5.1.2.2 Descripción de la dimensión elementos tangibles

Tabla 12

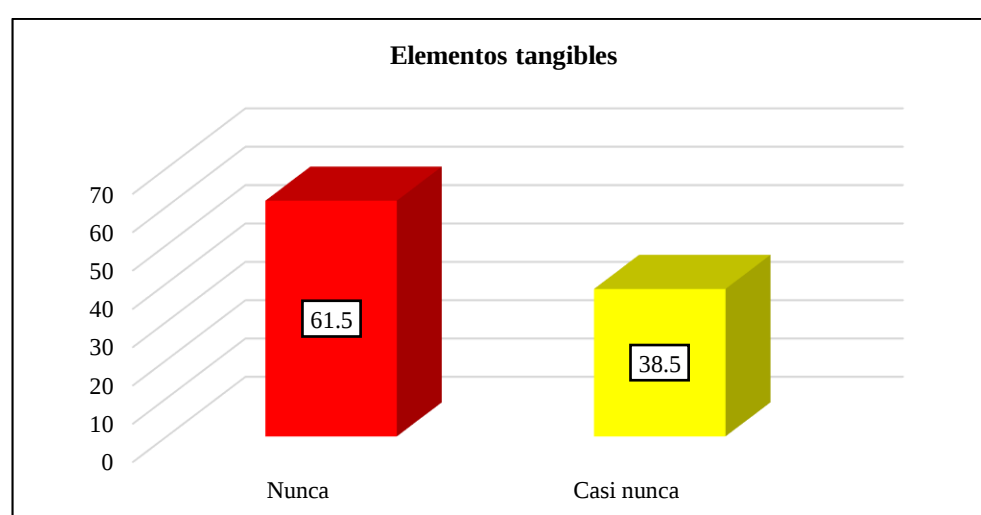
Distribución de frecuencia de elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	83	61,5	61,5	61,5
	Casi nunca	52	38,5	38,5	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 12

Distribución porcentual de frecuencia de elementos tangibles



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

En la tabla 12 y Figura 12 respecto a la dimensión elementos tangibles, de los 135 encuestados el 38,52 % y 61,48 % que corresponde a 52 padres de familia señalan casi nunca y nunca que la UGEL y las instituciones, no cuentan con plataformas virtuales, señal de internet, dispositivos de cómputo con cual los niños y niñas puedan acceder a sus sesiones didácticas. Además, que los docentes necesitan ser capacitados digitalmente para que cumplan adecuadamente sus compromisos y funciones en las actividades pedagógicas.

5.1.2.3 Descripción de la dimensión seguridad

Tabla 13

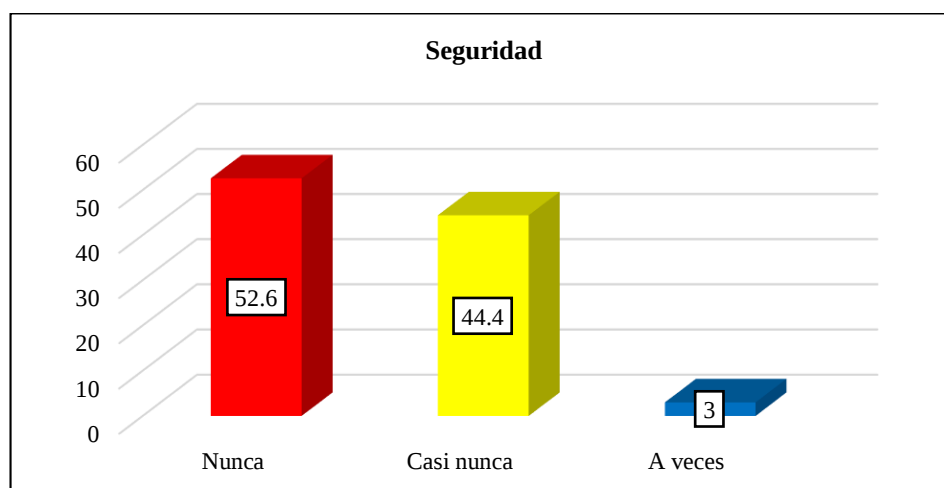
Distribución de frecuencia de la seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	71	52,6	52,6	52,6
	Casi nunca	60	44,4	44,4	97,0
	A veces	4	3,0	3,0	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 13

Distribución porcentual de frecuencia de la seguridad



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

En la tabla 13 y Figura 13 respecto a la dimensión seguridad, de los 135 encuestados el 2,96% que corresponde a 4 padres de familia señalan que a veces el personal administrativo brinda información clara y precisa de los trámites administrativos, los directores y docentes muestran conocimiento y experiencia en sus actividades curriculares. Además, señalan que la UGEL cumple el rol de supervisar y monitorear las actividades académicas. Mientras que un 44,44 % (60 PPFF) mencionan que casi nunca la UGEL y las instituciones garantizan una adecuada atención académica y administrativa sobre las actividades pedagógicas y el 52,59 % (71 PPFF) perciben que no existe programación académica para un proceso pedagógico digital que asegure la formación integral adecuada del niño.

5.1.2.4 Descripción de la dimensión empatía

Tabla 14

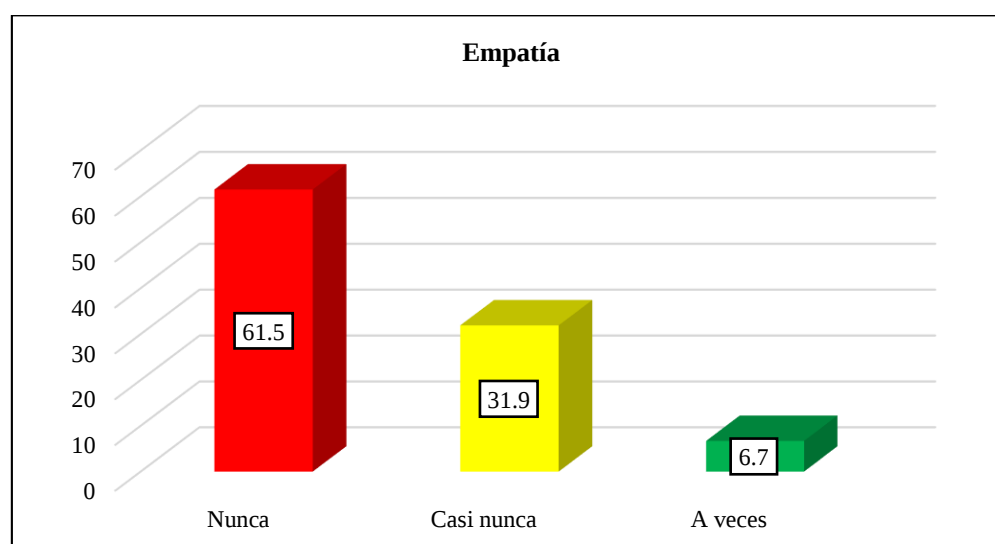
Distribución de frecuencia de la empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	83	61,5	61,5	61,5
	Casi nunca	43	31,9	31,9	93,3
	A veces	9	6,7	6,7	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 14

Distribución porcentual de frecuencia de la empatía



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

En la tabla 14 y Figura 14 respecto a la dimensión empatía, de los 135 encuestados el 6,67 % que corresponde a 9 padres de familia menciona que la programación de sesiones es adecuada para los niños, la dirección y los docentes toman importancia a las necesidades de los alumnos atendiendo a través de la plataforma virtual. Mientras que un 31,85 % (43 PPFF) observan que casi nunca las instituciones y los docentes realizan programaciones de sesiones sin observar las necesidades pedagógicas de los niños y 61,48 % (83 PPFF) menciona que no existe flexibilidad en atender las diferentes preocupaciones e inquietudes, ni atención adecuada en las programaciones pedagógicas.

4.5.2.5 Descripción de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 15

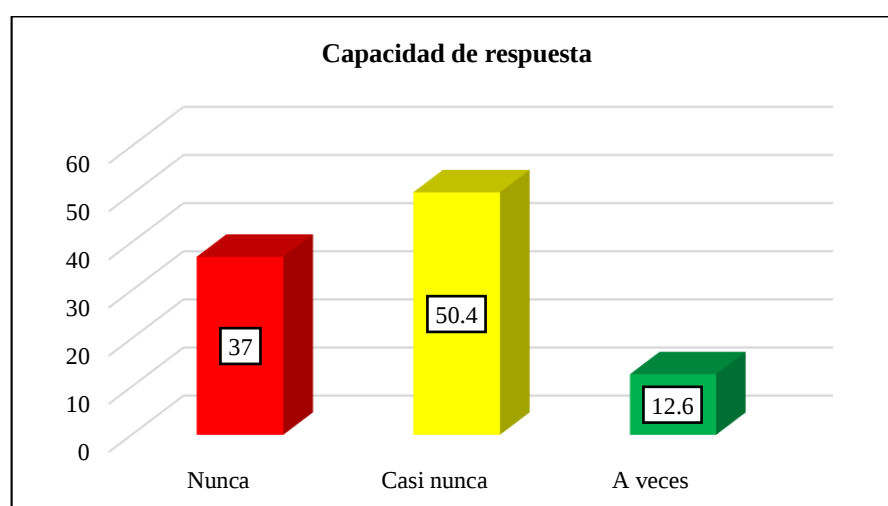
Distribución de frecuencia de la capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	50	37,0	37,0	37,0
	Casi nunca	68	50,4	50,4	87,4
	A veces	17	12,6	12,6	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 15

Distribución porcentual de frecuencia de la capacidad de respuesta



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

En la tabla 15 y Figura 15 respecto a la dimensión capacidad de respuesta, de los 135 encuestados el 12,59 % que corresponde a 17 padres de familia menciona que a veces el personal administrativo orienta las peticiones de los padres de familias para realizar sus trámites de los niños. Mientras que un 50,37% y 37,04% casi nunca y nunca indican que no existen orientaciones adecuadas para la atención de las necesidades y peticiones que necesitan para los trámites de los niños y no hay servicios adecuados frente a una situación de riesgo que presenten los niños.

5.2 Contrastación de hipótesis

5.2.1 Hipótesis estadística general

a) Hipótesis Nula (H_0) y Alternativa (H_1)

H_0 : No existe una relación positiva y muy significativa de la educación a distancia con la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021

H_1 : Existe una relación positiva y muy significativa de la educación a distancia con la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021

b) Nivel de significancia

$\alpha = 5\% \vee \alpha = 0,05$

c) Toma de decisión

H_0 : $\leftrightarrow p \text{ valor} > 0,05$

H_1 : $\leftrightarrow p \text{ valor} \leq 0,05$

Tabla 16

Coeficiente de Rho de Spearman "Educación a distancia con la calidad de servicio"

			Educación a distancia	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Educación a distancia	Coeficiente de correlación	1,000	,321**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de servicio	N	135	135
		Coeficiente de correlación	,321**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	135	135

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

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSS

La tabla 16 considerando que el **p** valor es igual a ,000 siendo menor al nivel de significancia (.05) permite aceptar la hipótesis alterna y afirmar que a acceso a la educación a distancia mejor será la calidad de servicio educativo desde la perspectiva del padre de familia. La relación es baja ($\rho = .321$).

5.2.1.1 Hipótesis estadística específica 01

a) *Hipótesis Nula (H₀) y Alternativa (H₁)*

H₀: No existe una relación muy significativa entre la enseñanza a distancia por televisión con la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021.

H₁: Existe una relación muy significativa entre la enseñanza a distancia por televisión con la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021.

b) *Nivel de significancia*

$\alpha = 5\% \vee \alpha = 0,05$

c) *Toma de decisión*

H₀: $\leftrightarrow p \text{ valor} > 0,05$

H₁: $\leftrightarrow p \text{ valor} \leq 0,05$

Tabla 17

Coefficiente de Rho de Spearman “dimensión televisión con la calidad de servicio”

			Televisión	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Televisión	Coefficiente de correlación	1,000	,451**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	135	135
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,451**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	135	135

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

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSS

La tabla 17 considerando que el **p** valor es igual a .000 siendo menor al nivel de significancia (.05) permite aceptar la hipótesis alterna y afirmar que a mayor acceso a las actividades por televisión mejor es la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia. La relación es moderada ($\rho = .451^{**}$)

5.2.1.2 Hipótesis estadística específica 02

a) *Hipótesis Nula (H_0) y Alternativa (H_1)*

H_0 : No existe una relación significativa entre la enseñanza a distancia por radio con la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021.

H_1 : Existe una relación significativa entre la enseñanza a distancia por radio con la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021.

b) *Nivel de significancia*

$\alpha = 5\%$ v $\alpha = 0,05$

c) *Toma de decisión*

H_0 : $\leftrightarrow p \text{ valor} > 0,05$

H_1 : $\leftrightarrow p \text{ valor} \leq 0,05$

Tabla 18

Coeficiente de Rho Spearman “dimensión radio con la calidad de servicio”

			Radio	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Radio	Coeficiente de correlación	1,000	-,133
		Sig. (bilateral)	.	,124
		N	135	135
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	-,133	1,000
		Sig. (bilateral)	,124	.
		N	135	135

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSS

La tabla 18 considerando que el **p** valor es igual a ,124 siendo mayor al nivel de significancia (,05) permite aceptar la hipótesis nula y afirmar que no existe una relación.

5.2.1.3 Hipótesis estadística específica 03

a) *Hipótesis Nula (H_0) y Alternativa (H_1)*

H_0 : No existe una relación muy significativa entre la enseñanza a distancia por internet con la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021.

H_1 : Existe una relación muy significativa entre la enseñanza a distancia por internet con la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021.

b) *Nivel de significancia*

$$\alpha = 5\% \vee \alpha = 0,05$$

c) *Toma de decisión*

$$H_0: \leftrightarrow p \text{ valor} > 0,05$$

$$H_1: \leftrightarrow p \text{ valor} \leq 0,05$$

Tabla 19

Coefficiente de Rho Spearman dimensión internet con la calidad de servicio

			Internet	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Internet	Coefficiente de correlación	1,000	,245**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	135	135
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,245**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	135	135

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

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSS

La tabla 19 considerando que el **p** valor es igual a ,004 siendo menor al nivel de significancia (,05) permite aceptar la hipótesis alterna y afirmar que a mayor acceso por internet mejor es la la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia. La relación es baja (.245**).

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

1. Si el niño accede con frecuencia y realiza o imita las actividades realizadas en sus sesiones a distancia sobre todo a través de las tecnologías de la comunicación y, recibe el apoyo del padre de familia o persona adulta, entonces la calidad de servicio será más adecuada. Es decir que desde la perspectiva del padre de familia se determinó que existe una relación positiva entre estas variables.
2. Los niños en su mayoría acceden a las sesiones por medio de la televisión, esto permite indicar que al entrar con mayor frecuencia al desarrollo de las sesiones a través de este medio entonces la calidad de enseñanza es más adecuada que por medio relacionado las TIC. De acuerdo a la perspectiva del padre de familia la relación entre las variables es muy significativa y moderada.
3. No existe relación entre la dimensión radio con la calidad de servicio.
4. Un número muy reducido de niños (4) acceden casi siempre a las sesiones por medio del internet mientras que el resto a veces, casi nunca o nunca, entonces a pesar de que existe una interrelación virtual entre sus compañeros y con sus docentes y sea atractivo. Sin embargo, no todos los niños tienen la misma posibilidad de conectividad por lo tanto permite indicar que al entrar con mayor frecuencia al desarrollo de las sesiones a través de este medio entonces la calidad de enseñanza es menor a la que es por televisión. Esto sustentado porque desde la perspectiva del padre de familia la relación entre las variables es muy significativa pero baja.

6.2 Recomendaciones

1. Las recomendaciones están dirigidas a los directores de la Unidad de Gestión Local y de cada Institución Educativa:
2. Deben realizar un fortalecimiento de las competencias digitales de los padres de familia que garanticen el acompañamiento óptimo en las sesiones a distancia de sus hijos, a través de incrementar sus capacidades digitales.
3. Promover y supervisar que los docentes sean capacitados adecuadamente en alfabetización digital para un buen adecuado desempeño con los niños.
4. Realizar convenios con la finalidad de repetir las sesiones didácticas transmitidas por tv Perú en canales locales con la finalidad de que se garantice el acompañamiento e ingreso a las clases.
5. Realizar un proyecto de enseñan virtual en donde solicite la adquisición de dispositivos digitales adecuados para la enseñanza a través de la conectividad a internet y se distribuya a cada niño matriculado y docente, además que se garantice la conectividad, o se almacene en el disco duro del dispositivo las sesiones para que pueda acceder sin necesidad de internet.
6. Deben garantizar la implementación de plataformas virtuales propias, para atender las emergencias o reclamos de los padres de familia que tenga que ver con los aprendizajes de los niños.
7. Se debe hacer un diagnóstico integral para conocer el nivel de capacidades para una educación virtual de todos los actores (niños docentes, directores, y padres de familia) que garanticen un adecuado proceso pedagógico y que conduzca a una calidad total.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva . *CIENTIFICA*(3), 72-83.
file:///C:/Users/Fray%20Diego%20Ortiz/Downloads/Dialnet-LaCalidadEnElServicioComoVentajaCompetitiva-6093282.pdf.
- Cabral, B. (2008). Elementos necesarios para una modalidad de educación a distancia en bibliotecología. *Investigación Bibliotecología*, 22(46), 59-89. DOI: 10.22201/iibi.0187358xp.2008.46.16941.
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos EIRL.
- Castillo, E., Moran, F., & Ordoñez, J. (2017). Evaluar la estrategia de servicio al cliente desarrollado por offshore boutique en la percepción de su mercado meta. *[Tesis para optar el grado de Técnico en Mercadeo y Ventas. Universidad Tecnológica de el Salvador]*. Repositorio Institucional OTS.
<http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/941001060.pdf>.
- Consultores de Desarrollo y Gestión. (03 de diciembre de 2020). AITECO. Obtenido de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/#:~:text=El%20modelo%20SERVQUAL%20de%20Calidad%20de%20Servicio%20mide%20lo%20que,ese%20servicio%20en%20esas%20dimensiones>.
- Copertari, S., Sgreccia, N., & Fantasi, Y. (2014). Educación a distancia: concepciones docentes y democratización de la enseñanza en los postgrados de la unr. *SOPHIA*, 10(2), 23-34.
<https://www.redalyc.org/pdf/4137/413734079004.pdf>.
- Cruzalegui, M. (2018). Calidad del servicio educativo y el desempeño docente en el ISPPEE "María Madre" de la Región Callao. *[Tesis de Maestría. Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle]*. Repositorio Institucional UEGV.
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2184/TM%20CE-Ev%203753%20C1%20-%20Cruzalegui%20Delgado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.



Diario Oficial el Peruano. (8 de OCTUBRE de 2019). *EL PERUANO*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/83193-la-importancia-de-la-sunedu>

Dueñas, E. (2012). *Metodología de la investigación educativa*. Cusco-Perú: Universitaria-UNSAAC.

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVA* 15(25), 64-80. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004.

Duque, J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*, 1-17. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>.

Escuela Internacional de Posgrado. (12 de abril de 2019). *GERENCIA PÚBLICA*. Obtenido de <https://eiposgrado.edu.pe/blog/importancia-del-licenciamiento-y-la-acreditacion-en-el-peru/>

Fisher, L., & Navarro, E. (1994). *Introducción a la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A de C.V.

García, L. (2017). Educación a distancia y virtual: calidad, disrupción, aprendizajes adaptativo y móvil. *Ried*, 20(2), 9-25. <https://www.redalyc.org/pdf/3314/331453132001.pdf>.

Guaña, E., Llumiquinga, S., & Ortiz, K. (2015). Caracterización de entornos virtuales de enseñanza aprendizaje (EVEA). *Ciencias Holguín*, 21(4), 1-16. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181542152006.pdf>.

Heras, M. (2015). Estudio de la influencia de las TIC en la educación infantil. *OPCIÓN*, 31(3), 637-659.

Ley Universitaria Ley N°30220. (8 de julio de 2014). *MINISTERIO DE EDUCACIÓN*. Obtenido de http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf



- López, R. (2005). La calidad total en la empresa moderna. *PERSPECTIVAS* 8(2), 67-81. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>.
- Martín, J. (25 de setiembre de 2018). *CEREM*. Obtenido de <https://www.cerem.pe/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>
- Martínez, A., Chávez, S., Cambero, E., Ortega, E., & Rojas, Z. (2009). Factores Inhibidores de la calidad en los servicios de salud. Análisis desde la perspectiva de los hospitales privados y públicos. *CONAMED*(14)4, 1-17. [file:///C:/Users/Fray%20Diego%20Ortiz/Downloads/Dialnet-FactoresInhibidoresDeLaCalidadEnLosServiciosDeSalu-3632010%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Fray%20Diego%20Ortiz/Downloads/Dialnet-FactoresInhibidoresDeLaCalidadEnLosServiciosDeSalu-3632010%20(1).pdf).
- Martinez, A., Chavéz, S., Guadalupe, C., Karina, O., & Rojas, Z. (2009(14) 4). Factores Inhibidores de la Calidad en los Servicios de Salud. Análisis desde la perspectiva de los Hospitales privados y públicos. *CONAMED*, 1-14. [file:///C:/Users/Fray%20Diego%20Ortiz/Downloads/Dialnet-FactoresInhibidoresDeLaCalidadEnLosServiciosDeSalu-3632010%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Fray%20Diego%20Ortiz/Downloads/Dialnet-FactoresInhibidoresDeLaCalidadEnLosServiciosDeSalu-3632010%20(1).pdf).
- Navarrete-Cazales, Z., & Manzanilla-Granados, H. (2017). Panorama de la educación a distancia en México. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 13(1), 65-82. <https://www.redalyc.org/pdf/1341/134152136004.pdf>.
- Ospina, R. (2008). Evaluación de la calidad en educación superior. [Tesis de Doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio Institucional UCM. <https://eprints.ucm.es/12202/1/T31045.pdf>.
- Parasumaran. (16 de diciembre de 2013). *AMÉRICA ECONOMÍA*. Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/entrevistas/parasuraman-cinco-elementos-de-la-excelencia-del-servicio>
- Perú Informa. (3 de setiembre de 2017). *PERÚ INFORMA. COM*. Obtenido de <https://www.peruinforma.com/beneficios-estudiar-una-universidad-licenciada-la-sunedu/>



Quispe, D., & Ferro, R. (2018). Uso de las TICs en el aprendizaje de los niños y niñas de 5 años de la I.E.P Juan Pablo II Abancay 2018. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay.

Sucerquia, E., Londoño, R., Jaramillo, C., & de Carvalho, M. (2016). La educación a distancia virtual: desarrollo y características en cursos de matemáticas. *Revista Virtual Católica del Norte*, (48), 33-55. <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194245902004.pdf>.

Universidad Continental. (5 de junio de 2019). *UNIVERSIDAD CONTINENTAL* . Obtenido de <https://blogs.ucontinental.edu.pe/beneficios-de-una-universidad-licenciada/licenciamiento/>

Ventura-León, J., Caycho-Rodríguez, T., & <https://www.redalyc.org/pdf/773/77349627039.pdf>. (Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud). El coeficiente Omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. 625-627.

Villalba, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico. *PUNTO DE VISTA IV* (7), 51-71. <file:///C:/Users/Fray%20Diego%20Ortiz/Downloads/Dialnet-TheServiceQuality-4776917.pdf>.

Zambrano, J. (2016). Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales. *Ried*, 19(2), 217-235.

Zevallos, B. (2018). Aplicación de las TIC en niños de Educación Inicial. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta.

ANEXOS



Matriz de consistencia

“Educación a distancia y la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas Públicas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021”

Línea de investigación: Educación inicial, desarrollo infantil y gestión pedagógica

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGIA
GENERAL ¿Cuál es el grado de relación de la educación a distancia con la calidad de servicio desde la perspectiva de los Padre de Familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021?	GENERAL Determinar grado de relación de la educación a distancia con la calidad de servicio desde la perspectiva de los Padre de Familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021.	GENERAL Existe una relación positiva y significativa de la educación a distancia con la calidad de servicio desde la perspectiva de los Padre de Familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021.	Variable 1 Educación a distancia Dimensiones Televisión Radio Internet	Tipo: Básica Método: Hipotético - deductivo Alcance: Descriptivo - correlacional Diseño: Transversal no experimental Población: El total de padres de familia de los niños matriculados en la Instituciones Públicas de Nivel Inicial de Chalhuanca Muestra: Técnica probabilística aleatorio simple, aplicando la siguiente ecuación: $n = \frac{NZ^2pq}{\alpha^2 (N - 1) + Z^2pq}$ Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario Prueba estadística: Coeficiente R de Spearman Soporte informático SPSS v25.
ESPECÍFICOS: ¿Qué relación existe entre la enseñanza a distancia por televisión con la calidad de servicio desde la perspectiva de los Padre de Familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021?	ESPECÍFICOS Identificar la relación entre la enseñanza a distancia por televisión con la calidad de servicio desde la perspectiva de los Padre de Familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021.	ESPECIFICOS: Existe una relación significativa entre la enseñanza a distancia por televisión con la calidad de servicio desde la perspectiva de los Padre de Familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021.	Variable 2 Calidad de servicio Dimensiones Fiabilidad Tangibilidad Seguridad Empatía Capacidad de respuesta	
¿Qué relación existe entre la enseñanza a distancia por radio con la calidad de servicio desde la perspectiva de los Padre de Familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021?	Identificar la relación entre la enseñanza a distancia por radio con la calidad de servicio desde la perspectiva de los Padre de Familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021.	Existe una relación significativa entre la enseñanza a distancia por radio con la calidad de servicio desde la perspectiva de los Padre de Familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021.		
¿Qué relación existe entre la enseñanza a distancia por internet con la calidad de servicio desde la perspectiva de los Padre de Familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021?	Identificar la relación entre la enseñanza a distancia por internet con la calidad de servicio desde la perspectiva de los Padre de Familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021.	Existe una relación significativa entre la enseñanza a distancia por internet con la calidad de servicio desde la perspectiva de los Padre de Familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021.		



Anexo 01: Cuestionario sobre la “Educación a distancia”

Estimado padre de familia responder con total sinceridad los ITEM del siguiente cuestionario marcando con una X donde corresponda, esto permitirá el desarrollo de la tesis “*Educación a distancia y la calidad de servicio desde la perspectiva de los Padre de Familia de las Instituciones Educativas Públicas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021*”. Agradezco su colaboración.

Dimensión 1: Televisión

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. El niño con frecuencia accede a sus sesiones o actividades a través de la televisión.					
2. El niño muestra mucho interés con las actividades que se desarrollan por medio de la televisión.					
3. El niño recrea de manera adecuada las actividades transmitidas a través de la televisión.					
4. El niño refleja emociones positivas al ver las sesiones y/o actividades por la televisión.					
5. El niño pide ver la transmisión de las actividades pedagógicas más que otros programas.					

Dimensión 2: Radio

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. El niño con frecuencia accede a sus sesiones o actividades a través de la radio.					
2. El niño al escuchar por la radio las actividades trata de imitar lo que se menciona y orienta el docente.					
3. El niño muestra agrado al escuchar las actividades en la radio.					
4. El niño se siente entusiasmado de prender la radio para escuchar sus actividades que debe realizar					
5. El niño cuando hace uso de la radio como medio pedagógico siempre tiene un adulto que escucha la sesión y con quien interactúa.					

Dimensión 3: Internet

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. El niño con frecuencia accede a sus actividades pedagógicas a través de la conectividad a internet.					
2. El niño está feliz de poder interactuar con su docente a través de la comunicación sincrónica.					
3. El niño trabaja con entusiasmo al recrear las actividades que en el aula virtual realiza la profesora y lo hace con ayuda de una persona adulta.					
4. El niño con frecuencia a través de la virtualidad recibe orientación y apoyo a cualquier hora de la mañana que refuerce su aprendizaje.					
5. El niño de manera automatizada logra ingresar a sus sesiones sincrónicas y reflejan emociones positivas.					

De acuerdo a la evaluación realizada de cada uno de los ITEM del instrumento de investigación concluyo que es adecuado y que procede su aplicación.

Anexo 02: Cuestionario sobre la “Calidad de servicio”

Estimado padre de familia responder con total sinceridad los ÍTEM del siguiente cuestionario marcando con una X donde corresponda, esto permitirá el desarrollo de la tesis “Educación a distancia y la calidad de servicio desde la perspectiva de los Padre de Familia de las Instituciones Educativas Públicas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021”. Agradezco su colaboración.

Agradezco su colaboración.

Dimensión 1: Fiabilidad

ÍTEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. El responsable de la UGEL cumple sus compromisos asumidos.					
2. El director de la institución educativa muestra interés con resolver los problemas de los estudiantes.					
3. Los docentes cumplen el horario de sus sesiones didácticas de inicio a final					
4. Los docentes desarrollan de manera adecuada las estrategias pedagógicas para el logro de las competencias.					
5. El director y docentes les mantiene informado sobre todas las actividades académicas que se van a desarrollar con anticipación.					

Dimensión 2: Elementos tangibles

ÍTEM Responder sobre la frecuencia relacionado a:	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Las instituciones cuentan con su propia plataforma virtual					
2. La UGEL cumple su compromiso de entregar dispositivos de cómputo para acceder a las sesiones y/o talleres de los niños de las instituciones educativas a nivel inicial.					
3. La institución educativa cuenta con una antena emisora de señal de internet para la conectividad gratuita.					
4. Se tiene una página web oficial de la institución para información y realizar trámites administrativos.					
5. Existe la disponibilidad de docentes con capacidades de alfabetización digital.					
6. El personal administrativo cumple adecuadamente sus funciones.					

Dimensión 3: Seguridad

ÍTEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
6. Se cumple los plazos establecidos en los trámites administrativos vía virtual.					
7. El personal administrativo da una información clara y precisa.					
8. El docente demuestra experiencia y conocimiento sobre su programa curricular.					
9. Los representantes de la UGEL garantizan el desarrollo de la continuidad académica en la modalidad no presencial					
10. El director de la institución educativa supervisa y monitorea la realización de las actividades de acuerdo a la programación académica.					
11. El proceso pedagógico digital en para el desarrollo de competencias asegura la formación integral del niño.					

Dimensión 4: Empatía

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. La institución educativa tiene personal administrativo para brindar una atención virtual individualizada.					
2. Los horarios de atención digital respecto a trámites administrativos son adecuados.					
3. Los horarios de la programación de sesiones de clases a distancia son las adecuadas.					
4. Los docentes atienden con amabilidad las inquietudes de los padres de familia por medio de las plataformas virtuales.					
5. Los directores se preocupan por atender las necesidades pedagógicas de los padres de familia.					
6. El director atiende de manera virtual y personalizada las preocupaciones o necesidades cuando los padres de familia lo necesitan.					

Dimensión 5: Capacidad de respuesta

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. El personal administrativo realiza los trámites documentarios con rapidez.					
2. El personal administrativo orienta de manera adecuada los pasos que debe seguir los padres de familia para hacer los trámites de sus niños.					
3. Los servicios de salud atienden de manera adecuada frente a una situación de emergencia que presenta un estudiante.					
4. Los docentes atienden de manera virtual con rapidez las necesidades y peticiones que le hacen los padres de familia para el proceso pedagógico de su niño.					
5. El director actúa de manera inmediata y adecuada frente a una situación de riesgo.					

De acuerdo a la evaluación realizada de cada uno de los ITEM del instrumento de investigación concluyo que es adecuado y que procede su aplicación.

Anexo 03: Validación de instrumentos de los expertos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Responsable : Bach. Joselhyn Flores Quispe
 Fecha : 10 de marzo de 2021
 Título de la tesis: "Educación a distancia y la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas Públicas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021"

Instrumento: Cuestionario "Educación a distancia"

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

Ninguno

2. CONTENIDO:

Ninguno

3. ESTRUCTURA:

Ninguno

III. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación ☒

Debe corregirse ☐

UNIVERSIDAD NACIONAL MICHAEL BASTIDAS DE APURÍMAC
 E.A.P. Educación Inicial Intercultural Bilingüe

Mtro. Amalia Torres Chipana
 DOCENTE

Firma

DNI : 70763404
 N° de Celular 963702782

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

II. DATOS GENERALES

2.1 **TÍTULO DE LA TESIS:** "Educación a distancia y la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas Públicas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021"

2.2 **NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:** *Cuestionario "Educación a distancia"*

2.3 **Responsable:** Bach. Joselhy Flores Quispe

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno
Forma	Redacción	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios			X
	1.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.			X
	2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.			X
Contenido	3.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
	4.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.			X
	5.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.			X
Estructura	6.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X
	7.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.			X
	8.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables			X
	9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			X
	10. Otros				X

III. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación ☐ No procede ☐

Tamburco, 10 de marzo de 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL MICHAEL BASTIDAS DE APURÍMAC
 E.A.P. Educación Inicial Intercultural Bilingüe

Mtro. Amalia Torres Chipana
 DOCENTE

Firma

Cuestionario sobre la “Educación a distancia”

Estimado padre de familia responder con total sinceridad los ITEM del siguiente cuestionario marcando con una X donde corresponda, esto permitirá el desarrollo de la tesis “Educación a distancia y la calidad de servicio desde la perspectiva de los Padre de Familia de las Instituciones Educativas Públicas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021”. Agradezco su colaboración.

Dimensión 1: Televisión

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. El niño con frecuencia accede a sus sesiones o actividades a través de la televisión.					
2. El niño muestra mucho interés con las actividades que se desarrollan por medio de la televisión.					
3. El niño recrea de manera adecuada las actividades transmitidas a través de la televisión.					
4. El niño refleja emociones positivas al ver las sesiones y/o actividades por la televisión.					
5. El niño pide ver la transmisión de las actividades pedagógicas más que otros programas.					

Dimensión 2: Radio

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. El niño con frecuencia accede a sus sesiones o actividades a través de la televisión.					
2. El niño al escuchar por la radio las actividades trata de imitar lo que se menciona y orienta el docente.					
3. El niño muestra agrado al escuchar las actividades en la radio.					
4. El niño se siente entusiasmado de prender la radio para escuchar sus actividades que debe realizar					
5. El niño cuando hace uso de la radio como medio pedagógico siempre tiene un adulto que escucha la sesión y con quien interactúa.					

Dimensión 3: Internet

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. El niño con frecuencia accede a sus actividades pedagógicas a través de la conectividad a internet.					
2. El niño está feliz de poder interactuar con su docente a través de la comunicación sincrónica.					

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
3. El niño trabaja con entusiasmo al recrear las actividades que en el aula virtual realiza la profesora y lo hace con ayuda de una persona adulta.					
4. El niño con frecuencia a través de la virtualidad recibe orientación y apoyo a cualquier hora de la mañana que refuerce su aprendizaje.					
5. El niño de manera automatizada logra ingresar a sus sesiones sincrónicas y refleja emociones positivas.					

De acuerdo a la evaluación realizada de cada uno de los ITEM del instrumento de investigación concluyo que es adecuado y que procede su aplicación.


 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
 E.A.P. Educación Inicial Intercultural Bilingüe

Mtro. Amalia Torres Chipana
 DOCENTE

Firma y posfirma del Experto

DNI: 70763404

Móvil: 963702782

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

IV. DATOS GENERALES

Responsable : Bach. Joselhyn Flores Quispe
 Fecha : 10 de marzo de 2021
 Título de la tesis: "Educación a distancia y la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas Públicas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021"

Instrumento: Cuestionario "Calidad de servicio"

V. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

4. FORMA:

Ninguna

5. CONTENIDO:

Ninguna

6. ESTRUCTURA:

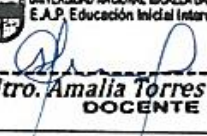
Ninguna

VI. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación ☒

Debe corregirse ☐

 UNIVERSIDAD NACIONAL BILINGÜE DE APURÍMAC
E.A.P. Educación Inicial Intercultural Bilingüe


Mtro. Amalia Torres Chipana
DOCENTE

Firma

DNI : 70763404

N° de Celular 963702782

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 **TÍTULO DE LA TESIS:** "Educación a distancia y la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas Públicas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021"

1.2 **NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:** Cuestionario "Calidad de servicio"

1.3 **Responsable:** Bach. Joselhy Flores Quispe

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno
Forma	Redacción	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios			X
	1.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.			X
	2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.			X
Contenido	3.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
	4.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.			X
	5.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.			X
Estructura	6.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X
	7.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.			X
	8.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables			X
	9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			X
	10. Otros				

I. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....

.....

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación



No procede



Tamburco, 10 de marzo de 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL INICIALES BASTIDAS DE APURIMAC
E.A.P. Educación Inicial Intercultural Bilingüe

Mtro. Amalia Torres Chipana
DOCENTE

Firma

Cuestionario sobre la “Calidad de servicio”

Estimado padre de familia responder con total sinceridad los ITEM del siguiente cuestionario marcando con una X donde corresponda, esto permitirá el desarrollo de la tesis “Educación a distancia y la calidad de servicio desde la perspectiva de los Padre de Familia de las Instituciones Educativas Públicas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021”. Agradezco su colaboración.

Agradezco su colaboración.

Dimensión 1: Fiabilidad

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. El responsable de la UGEL cumple sus compromisos asumidos.					
2. El director de la institución educativa muestra interés con resolver los problemas de los estudiantes.					
3. Los docentes cumplen el horario de sus sesiones didácticas de inicio a final					
4. Los docentes desarrollan de manera adecuada las estrategias pedagógicas para el logro de las competencias.					
5. El director y docentes les mantiene informado sobre todas las actividades académicas que se van a desarrollar con anticipación.					

Dimensión 2: Elementos tangibles

ITEM Responder sobre la frecuencia relacionado a:	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Las instituciones cuentan con su propia plataforma virtual					
2. La UGEL cumple su compromiso de entregar dispositivos de cómputo para acceder a las sesiones y/o talleres de los niños de las instituciones educativas a nivel inicial.					
3. La institución educativa cuenta con una antena emisora de señal de internet para la conectividad gratuita.					
4. Se tiene una página web oficial de la institución para información y realizar trámites administrativos.					
5. Existe la disponibilidad de docentes con capacidades de alfabetización digital.					
6. El personal administrativo cumple adecuadamente sus funciones.					

Dimensión 3: Seguridad

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
6. Se cumple los plazos establecidos en los trámites administrativos vía virtual.					
7. El personal administrativo da una información clara y precisa.					
8. El docente demuestra experiencia y conocimiento sobre su programa curricular.					
9. Los representantes de la UGEL garantizan el desarrollo de la continuidad académica en la modalidad no presencial					
10. El director de la institución educativa supervisa y monitorea la realización de las actividades de acuerdo a la programación académica.					
11. El proceso pedagógico digital en para el desarrollo de competencias asegura la formación integral del niño.					

Dimensión 4: Empatía

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. La institución educativa tiene personal administrativo para brindar una atención virtual individualizada.					
2. Los horarios de atención digital respecto a trámites administrativos son adecuados.					
3. Los horarios de la programación de sesiones de clases a distancia son las adecuadas.					
4. Los docentes atienden con amabilidad las inquietudes de los padres de familia por medio de las plataformas virtuales.					
5. Los directores se preocupan por atender las necesidades pedagógicas de los padres de familia.					
6. El director atiende de manera virtual y personalizada las preocupaciones o necesidades cuando los padres de familia lo necesitan.					

Dimensión 5: Capacidad de respuesta

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. El personal administrativo realiza los trámites documentarios con rapidez.					
2. El personal administrativo orienta de manera adecuada los pasos que debe seguir los padres de familia para hacer los trámites de sus niños.					
3. Los servicios de salud atienden de manera adecuada frente a una situación de emergencia que presenta un estudiante.					
4. Los docentes atienden de manera virtual con rapidez las necesidades y peticiones que le hacen los padres de familia para el proceso pedagógico de su niño.					
5. El director actúa de manera inmediata y adecuada frente a una situación de riesgo.					

De acuerdo a la evaluación realizada de cada uno de los ITEM del instrumento de investigación concluyo que es adecuado y que procede su aplicación.


 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
 E.A.P. Educación Inicial Intercultural Bilingüe

Mtro. Amalia Torres Chipana
 DOCENTE

Firma y posfirma del Experto

DNI: 70763404

Móvil: 963702782

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Responsable : Bach. Joselhy Flores Quispe
 Fecha : 10 de marzo de 2021
 Título de la tesis: "Educación a distancia y la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas Públicas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021"

Instrumento: Cuestionario "Educación a distancia"

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

Ninguno

2. CONTENIDO:

Ninguno

3. ESTRUCTURA:

Ninguno

III. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación ☒

Debe corregirse ☐



UNIVERSIDAD NACIONAL MICHAEL BASTIDAS DE APURÍMAC

Mg. Jenny Rios Navio

DOCENTE
Firma

DNI : *31041442*
 N° de Celular *978843275*



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

II. DATOS GENERALES

2.1 **TÍTULO DE LA TESIS:** "Educación a distancia y la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas Públicas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021"

2.2 **NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:** Cuestionario "Educación a distancia"

2.3 **Responsable:** Bach. Joselhyn Flores Quispe

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno
Forma	Redacción	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios			
	1.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.			
	2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.			
Contenido	3.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			
	4.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.			
	5.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.			
Estructura	6.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			
	7.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.			
	8.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables			
	9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			
	10. Otros				

III. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

Ninguno

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación ☒

No procede ☐

Tamburco, 10 de marzo de 2021


 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA
 BASTIDAS DE APURÍMAC

 Mg. Jenny Rios Navio,
 DOCENTE
 Firma

Cuestionario sobre la “Educación a distancia”

Estimado padre de familia responder con total sinceridad los ITEM del siguiente cuestionario marcando con una X donde corresponda, esto permitirá el desarrollo de la tesis “Educación a distancia y la calidad de servicio desde la perspectiva de los Padres de Familia de las Instituciones Educativas Públicas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021”. Agradezco su colaboración.

Dimensión 1: Televisión

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. El niño con frecuencia accede a sus sesiones o actividades a través de la televisión.					
2. El niño muestra mucho interés con las actividades que se desarrollan por medio de la televisión.					
3. El niño recrea de manera adecuada las actividades transmitidas a través de la televisión.					
4. El niño refleja emociones positivas al ver las sesiones y/o actividades por la televisión.					
5. El niño pide ver la transmisión de las actividades pedagógicas más que otros programas.					

Dimensión 2: Radio

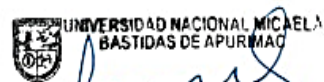
ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. El niño con frecuencia accede a sus sesiones o actividades a través de la televisión.					
2. El niño al escuchar por la radio las actividades trata de imitar lo que se menciona y orienta el docente.					
3. El niño muestra agrado al escuchar las actividades en la radio.					
4. El niño se siente entusiasmado de prender la radio para escuchar sus actividades que debe realizar					
5. El niño cuando hace uso de la radio como medio pedagógico siempre tiene un adulto que escucha la sesión y con quien interactúa.					

Dimensión 3: Internet

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. El niño con frecuencia accede a sus actividades pedagógicas a través de la conectividad a internet.					
2. El niño está feliz de poder interactuar con su docente a través de la comunicación sincrónica.					

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
3. El niño trabaja con entusiasmo al recrear las actividades que en el aula virtual realiza la profesora y lo hace con ayuda de una persona adulta.					
4. El niño con frecuencia a través de la virtualidad recibe orientación y apoyo a cualquier hora de la mañana que refuerce su aprendizaje.					
5. El niño de manera automatizada logra ingresar a sus sesiones sincrónicas y refleja emociones positivas.					

De acuerdo a la evaluación realizada de cada uno de los ITEM del instrumento de investigación concluyo que es adecuado y que procede su aplicación.



Mg. Jenny Rios Navio
DOCENTE

Firma y posfirma del Experto

DNI: 31042442

Móvil: 918843275

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

IV. DATOS GENERALES

Responsable : Bach. Joselhy Flores Quispe
Fecha : 10 de marzo de 2021
Título de la tesis: "Educación a distancia y la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas Públicas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021"

Instrumento: Cuestionario "Calidad de servicio"

V. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

4. FORMA:

Ninguno

5. CONTENIDO:

Ninguno

6. ESTRUCTURA:

Ninguno

VI. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación ☒

Debe corregirse ☐



Mg. Jenny Rios Navio

DOCENTE
Firma

DNI : *31042442*

N° de Celular *918843275*



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 **TÍTULO DE LA TESIS:** "Educación a distancia y la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de las Instituciones Educativas Públicas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021"

1.2 **NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:** Cuestionario "Calidad de servicio"

1.3 **Responsable:** Bach. Joselhy Flores Quispe

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno
Forma	Redacción	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios			x
	1.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.			✓
	2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.			x
Contenido	3.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			x
	4.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.			✓
	5.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.			✓
Estructura	6.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			x
	7.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.			x
	8.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables			✓
	9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			x
	10. Otros				x

I. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

..... Ninguno

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación ☒ No procede ☐

Tamburco, 10 de marzo de 2021


 UNIVERSIDAD NACIONAL MIGUEL BASTIDAS DE APURÍMAC

 Mg. Jenny Rios Navio
 DOCENTE
 Firma

Cuestionario sobre la “Calidad de servicio”

Estimado padre de familia responder con total sinceridad los ITEM del siguiente cuestionario marcando con una X donde corresponda, esto permitirá el desarrollo de la tesis “Educación a distancia y la calidad de servicio desde la perspectiva de los Padre de Familia de las Instituciones Educativas Públicas de Nivel Inicial de Chalhuanca, 2021”. Agradezco su colaboración.

Agradezco su colaboración.

Dimensión 1: Fiabilidad

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. El responsable de la UGEL cumple sus compromisos asumidos.					
2. El director de la institución educativa muestra interés con resolver los problemas de los estudiantes.					
3. Los docentes cumplen el horario de sus sesiones didácticas de inicio a final					
4. Los docentes desarrollan de manera adecuada las estrategias pedagógicas para el logro de las competencias.					
5. El director y docentes les mantiene informado sobre todas las actividades académicas que se van a desarrollar con anticipación.					

Dimensión 2: Elementos tangibles

ITEM Responder sobre la frecuencia relacionado a:	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Las instituciones cuentan con su propia plataforma virtual					
2. La UGEL cumple su compromiso de entregar dispositivos de cómputo para acceder a las sesiones y/o talleres de los niños de las instituciones educativas a nivel inicial.					
3. La institución educativa cuenta con una antena emisora de señal de internet para la conectividad gratuita.					
4. Se tiene una página web oficial de la institución para información y realizar trámites administrativos.					
5. Existe la disponibilidad de docentes con capacidades de alfabetización digital.					
6. El personal administrativo cumple adecuadamente sus funciones.					

Dimensión 3: Seguridad

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
6. Se cumple los plazos establecidos en los trámites administrativos vía virtual.					
7. El personal administrativo da una información clara y precisa.					
8. El docente demuestra experiencia y conocimiento sobre su programa curricular.					
9. Los representantes de la UGEL garantizan el desarrollo de la continuidad académica en la modalidad no presencial.					
10. El director de la institución educativa supervisa y monitorea la realización de las actividades de acuerdo a la programación académica.					
11. El proceso pedagógico digital en para el desarrollo de competencias asegura la formación integral del niño.					

Dimensión 4: Empatía

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. La institución educativa tiene personal administrativo para brindar una atención virtual individualizada.					
2. Los horarios de atención digital respecto a trámites administrativos son adecuados.					
3. Los horarios de la programación de sesiones de clases a distancia son las adecuadas.					
4. Los docentes atienden con amabilidad las inquietudes de los padres de familia por medio de las plataformas virtuales.					
5. Los directores se preocupan por atender las necesidades pedagógicas de los padres de familia.					
6. El director atiende de manera virtual y personalizada las preocupaciones o necesidades cuando los padres de familia lo necesitan.					

Dimensión 5: Capacidad de respuesta

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. El personal administrativo realiza los trámites documentarios con rapidez.					
2. El personal administrativo orienta de manera adecuada los pasos que debe seguir los padres de familia para hacer los trámites de sus niños.					
3. Los servicios de salud atienden de manera adecuada frente a una situación de emergencia que presenta un estudiante.					
4. Los docentes atienden de manera virtual con rapidez las necesidades y peticiones que le hacen los padres de familia para el proceso pedagógico de su niño.					
5. El director actúa de manera inmediata y adecuada frente a una situación de riesgo.					

De acuerdo a la evaluación realizada de cada uno de los ITEM del instrumento de investigación concluyo que es adecuado y que procede su aplicación.



Mg. Jenny Rios Navio

DOCENTE

Firma y posfirma del Experto

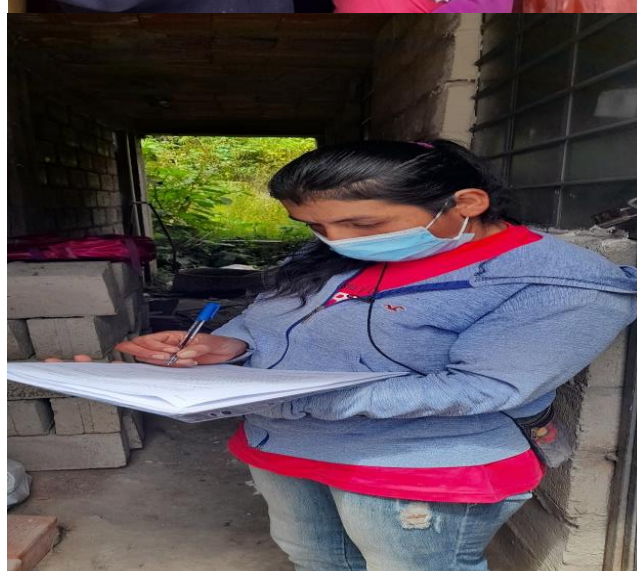
DNI: 31042442

Móvil: 918 843 275

**Anexo 04: Realización de las encuestas a los padres de familia de la Institución educativa
N° 14 “Niño Jesús de Praga”**



**Realización de la encuesta a los padres de familia de la Institución educativa N°189
“Rosa De Santa María”**



Realización de la encuesta a los padres de familia de la Institución N°64 “Divino Niño De Jesús”



**Realización de la encuesta a los padres de familia de la Institución educativa N°16
“Señor De Animas”**

