



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Uso de TIC y la atención a los padres de familia en una institución  
educativa de Aucayacu, 2022

**AUTORA:**

Solorzano Ramirez, Hayhlen Elizabeth ([orcid.org/0000-0003-4412-4331](https://orcid.org/0000-0003-4412-4331))

**ASESOR:**

Mg. Pardo Esquerre, Enrique Miguel ([orcid.org/0000-0003-1820-4047](https://orcid.org/0000-0003-1820-4047))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la Calidad de Servicio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias de la educación en todos sus niveles

**LIMA - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A las personas que son mi motor y motivo para seguir superándome: Dhiómarc Isaac y Bernabé Leonardo, mis hijos; Diómenes Guzmán Loyola, mi esposo y a mi adorada madre Rosa Ramírez de López.

### **Agradecimiento**

A Dios, por darme salud y vida para seguir superándome; a la universidad César Vallejo en la persona del fundador César Acuña Peralta; al Vicerrector Académico Heraclio Campana Añasco; al asesor de la tesis Enrique Pardo Esquerre; a la directora de la I. E. A. A. C. D., profesora Maruja Benites Condezo por permitirme realizar esta investigación en la institución educativa y a los padres de familia, quienes son pieza fundamental para el presente trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	v
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipos y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	47

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Baremos las variables	23
Tabla 2 Para la validación por los expertos	24
Tabla 3 Contingencias de las variables uso de las TIC y atención a padres de familia	26
Tabla 4 Contingencias de la dimensión uso de los terminales y variables de atención a los padres	26
Tabla 5 Contingencias de la dimensión uso de las redes y la variable atención a los padres	27
Tabla 6 Contingencias de la dimensión uso de los servicios y la variable atención a los padres	28
Tabla 7 prueba de normalidad de las variables uso de las TIC y atención a padres de familia	28
Tabla 8 Correlación entre las variables uso de las TICS y la atención a los padres	29
Tabla 9 Pruebas de normalidad para la dimensión uso de los terminales y la variable atención a los padres	30
Tabla 10 Correlación entre la dimensión uso de los terminales y la variable atención a los padres	30
Tabla 11 Pruebas de normalidad para la dimensión uso de las redes y la variable atención a los padres	31
Tabla 12 Correlación entre la dimensión uso de las redes y la variable atención a los padres	32
Tabla 13 Pruebas de normalidad para la dimensión uso de los servicios la variable atención a los padres	32
Tabla 14 Correlación entre la dimensión uso de los servicios y la variable atención a los padres	33

## Resumen

En la investigación se consideró como objetivo general: Identificar de qué manera el uso de las TIC se relaciona con la atención a los padres de familia de una Institución Educativa de Aucayacu, que se encuentra enmarcada en la región Huánuco. La investigación desarrollada consideró el diseño transversal correlacional de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo que estuvo basada en la investigación no experimental. Se determinó como tamaño de la muestra a 201 padres de familia de la institución educativa A. A. C. D. de Aucayacu; en la recolección de datos se utilizó un cuestionario tipo escala que contó con 21 ítems enmarcado para las dos variables. Los datos fueron analizados a través de la prueba de normalidad, la correlación de Spearman y la tabla de contingencia. Entre los resultados se encontró que las TIC se correlacionó significativamente con la calidad de atención a los padres de familia en la institución educativa en estudio ( $\rho = 0.640$ ;  $p < 0.01$ ). Se concluye que, el uso de las TIC se relaciona asertivamente con la atención a los padres de familia en una institución educativa de Aucayacu.

**Palabras clave:** calidad de atención, equipos tecnológicos, gestión educativa, rapidez de servicio, redes sociales.

## **Abstract**

The general objective of the research was to identify how the use of TIC relations the attention to parents of an Educational Institution of Aucayacu, which is framed in the Huánuco region. The activity developed considered the correlational cross-sectional design, which was based on non-experimental research. The size of the sample was determined to be 201 parents of the educational institution A. A. C. D. of Aucayacu; in data collection, a scale-type questionnaire was used that had 21 framed items for the two variables. The data was analyzed through the normality test, the Spearman correlation and the contingency table. Among the results, it was found that TIC was significantly correlated with the quality of care for parents in the educational institution under study ( $\rho = 0.640$ ;  $p < 0.01$ ). It is concluded that the use of TIC assertively relations the attention to parents of an educational institution in Aucayacu.

**Keywords:** quality of care, technological equipment, educational management, speed of service, social networks.

## I. INTRODUCCIÓN

En una sociedad moderna de cambios rápidos y permanentes, se necesita que los directivos lideren los cambios tecnológicos a través de la implementación de las TIC para hacer más eficiente el trabajo pedagógico, organizacional, administrativo y social.

Pero, ¿Qué sucedió en los dos últimos años en términos de uso de tecnologías en las escuelas a raíz del aislamiento social que se realizó de manera obligatoria debido a la pandemia por el COVID-19? El gobierno del Perú a través del Ministerio de Educación implementó la educación remota a distancia; es decir, la interconexión entre los directivos y sus padres o maestros; entre los docentes y sus estudiantes; estos se realizaron a través del internet, celular, radio o televisión; dependiendo dónde se ubicaba la IE: Cuanto más cerca se ubicaban a la capital, tenían más opciones y cuanto más lejos se ubicaban, tenían menos opciones.

Hace 18 años la UNESCO (2004) ya exigían a las instituciones educativas del mundo implementar su funcionamiento con recursos tecnológicos que existían como la computadora, las aulas de innovación y el internet para que los alumnos puedan enfrentarse con éxito los retos del mundo moderno y globalizado. Solo los países desarrollados implementaron las recomendaciones de la UNESCO; pero los países subdesarrollados tienen como política de Estado la reproducción de la pobreza moral e intelectual, la reproducción del modelo extractivista, en donde la educación y la tecnología no es importante.

A pesar de lo que estableció la UNESCO, en Perú y otros países del tercer mundo, la gestión directiva es mecánica que solamente ordenan y normativizan la superioridad; falta encontrar a un equipo directivo con una actitud de líder transformador que se preocupe por capacitar a sus docentes y administrativos para acceder y usar las TIC, y mejorar cualitativamente los aprendizajes de los estudiantes para atender con mayor eficiencia a los padres de familia.

A nivel de nuestro país, MINEDU, amparado en la Ley General de Educación n° 28044, establece que los directivos a cargo de las II. EE. tienen que ofrecer a sus estudiantes una formación humanista, científica, técnica, en valores, que refuercen su identidad, igualdad, además de su inclusión social; pero en realidad el presupuesto no llega ni al 4 % del presupuesto nacional, no hay



dotación de materiales tecnológicos, el internet de banda ancha en el Perú es un proyecto que sigue dormido, no hay incremento del personal docente; las secciones en las zonas urbanas funciona con más de 35 alumnos; la infraestructura educativa en su mayoría es obsoleta y están declaradas en emergencia, no hay presupuesto del Estado para capacitar o especializar a docentes y directivos entre otros aspectos.

Según el diario El Comercio (2016), el MINEDU realizó capacitaciones dirigido a los directivos y docentes respecto al uso de las TIC (Directiva N° 039-2018-MINEDU). En su página titulado: “¿Cómo la educación aprovecha la tecnología?” refiere que, en el 2018 faltaba que se implemente con recursos tecnológicos el 30.0% de escuelas en el Perú de las 2000 existentes para que los estudiantes, maestros y directivos puedan hacer uso de las bibliotecas más sobresalientes a nivel mundial, interrelacionarse y compartir casos con sus semejantes de algún otro país.

Este planteamiento posee una contribución sobresaliente en la participación pedagógica. La sociedad del conocimiento necesita que se construyan novedosos espacios y ocasiones para aprender; a través ellos, los docentes y estudiantes tienden a asumir nuevas acciones, los educadores tienden a ocupar el puesto de facilitadores y gestores de los procesos de aprendizaje, más que como depositarios del saber, los estudiantes son más autónomos y van a asumir otras responsabilidades en adquirir el conocimiento; los directivos se comunican de manera más oportuna y eficiente con los docentes y padres de familia, superando la distancia física que puede existir. (Instituto Internacional de Planeamiento de Educación, 2015).

Teniendo en cuenta a Beltrán (2017), este define a la Gestión Directiva, como un ente encargado de direccionar estratégicamente toda la organización educativa y el MINEDU establece que las competencias directivas en las II. EE. JEC, los directores son los encargados de gestionar para que se implementen diversos programas de aprendizaje en función de las TIC, adecuando a las Aulas de Innovación y de recursos tecnológicos, con capacitación a todo el personal docente y administrativo para mejorar el funcionamiento tecnológico de la institución educativa.

A nivel local, los directivos, docentes y padres de familia muestran poco

conocimiento de las TIC en una institución educativa de Aucayacu 2022. Así mismo, estas instituciones a nivel de áreas, oficinas directivas, jerárquicas y administrativas cuentan con equipamiento tecnológico obsoleto; estas no se encuentran interconectadas, tampoco conectadas al sistema de internet. El trabajo de comunicación de resultados pedagógicos de los estudiantes y a los padres de familia no es posible; hay dificultades en el trabajo pedagógico de los docentes porque la mayoría no tiene sus computadoras portátiles e internet para realizar sus investigaciones y/o clases. La gestión administrativa está afectada porque no hay conexión entre las computadoras de todas las áreas, se ve a diario la demora en su atención y cierto malestar y reclamos de los usuarios en los trámites documentarios como la entrega de tarjetas informativas, constancias de notas y vacantes, certificados de estudios, traslados, etc.

Considerando lo presentado y teniendo en cuenta las referencias citadas, recae en el cuerpo directivo y jerárquico encabezar la innovación educativa en post de la digitalización educativa para mejorar la atención a nuestros estudiantes y padres de familia; por lo tanto, es un sustento importante sobre la Tic.

Es importante tener en cuenta los aportes de Sánchez, (2007), cuando indica que en el Perú el uso de las Tic era muy insipiente y, lógicamente, eran con otras características. La autora hace referencia a los riesgos y fortalezas de su uso; concerniente a los riesgos indica: la Tic puede causar aislamiento, separación, dependencia, ansiedad, irritabilidad; referido a las fortalezas: las personas e instituciones pueden fortalecer su imagen, tener mayor información; en el campo educativo se puede incentivar al estudio, fomentar la lectura, etc.

En esta realidad tecnológica hay brechas profundas en el mundo; por un lado, los países desarrollados que crean y viven con la tecnología; y, por el otro, los países subdesarrollados que consumen e intentan vivir con la tecnología y en el espectro local, los que están imposibilitados de generar y vivir con la tecnología; a partir de ello, surgen las grandes preguntas que se constituirán en el problema general y los problemas específicos de la presente investigación:

¿De qué manera se relaciona el uso de la TIC con la atención a los padres de familia de una institución educativa de Aucayacu? De la misma manera se formuló los siguientes problemas específicos: (1) ¿De qué manera se relaciona el uso de los terminales con la atención a los padres de familia en una institución

educativa de Aucayacu? (2) ¿De qué manera se relaciona el uso de las redes con la atención a los padres de familia en una institución educativa de Aucayacu? (3) ¿De qué manera se relaciona los servicios con la atención a los padres de familia en una institución educativa de Aucayacu?

De la misma manera se realizó la Justificación del problema:

Justificación teórica; la presente investigación posee como finalidad contribuir en el conocimiento de la relación existente del uso de las TIC con el servicio de atención a los clientes.

Justificación práctica; la investigación contribuye a corroborar que el uso de las TIC es necesario para atender a los clientes y padres de familia.

Justificación metodológica; la estrategia que se aplicó permite recabar la información requerida; además, permite demostrar la relación existente entre las variables. Así mismo, el trabajo de investigación sirve de información básica para futuros trabajos.

Justificación social; la investigación ayuda a demostrar que los padres de familia y público en general se sienten satisfechos por la atención brindada utilizando los recursos tecnológicos.

Siguiendo la línea de investigación se plantea los objetivos siguientes:

Objetivo general; Identificar de qué manera el uso de las TIC se relaciona con la atención a los padres de familia en una Institución Educativa de Aucayacu. Así mismo, se planteó los siguientes objetivos específicos: (1) Identificar de qué manera el uso de los terminales se relaciona con la atención a los padres de familia en una institución educativa de Aucayacu. (2). Identificar de qué manera el uso de las redes se relaciona con la atención a los padres de familia en una institución educativa de Aucayacu. (3) Identificar de qué manera los servicios se relaciona con la atención a los padres de familia en una institución educativa de Aucayacu.

Del mismo modo, se planteó como hipótesis general: El uso de las TIC se relaciona asertivamente con la atención a los padres en familia en una institución educativa de Aucayacu. También se planteó las hipótesis específicas: (1). El uso de los terminales se relaciona asertivamente con la atención a los padres de familia en una institución educativa de Aucayacu. (2). El uso de las redes se relaciona asertivamente con la atención a los padres de familia en una institución

educativa de Aucayacu. (3). El uso de los servicios se relaciona asertivamente con la atención a los padres de familia en una institución educativa de Aucayacu.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes de la variable independiente que corresponde a las internacionales encontrados para esta investigación, tenemos el sustento de Manríquez (2019) en su investigación titulada: Uso de la TIC en su comunicación con la ciudadanía, considera que la estrategia digital se fundamenta en ofrecer la información; sobre la administración pública que la mayor comunicación entre el Estado y la ciudadanía se da por intermedio de las plataformas de las redes sociales.

Del mismo modo, Melo (2018) en su investigación: La integración de las TIC como vía para optimizar el proceso enseñanza - aprendizaje en la educación superior en Colombia, llega a la conclusión: para que las TIC logren su objetivo transformacional, se debe integrar en el aula y se convierta en el instrumento del conocimiento, capaz de desarrollar la inteligencia y potenciar el aprendizaje.

También, Cortez (2016) en su investigación: Prácticas innovadores de integración de las TIC que posibilitan el desarrollo profesional docente, llega a la conclusión de que la conectividad a internet sí genera la existencia de las prácticas educativas de incorporar las TIC en la educación.

Así mismo, Barrio (2015) al investigar sobre: La influencia de los medios sociales y digitales en el consumo, indica a la red social como una herramienta que influye en las compras, ya que las personas son más visuales y que los consumidores deciden en base a los comentarios realizados por los usuarios.

Vicente (2017) al investigar el impacto de las tecnologías de comunicación en la productividad del establecimiento comercial minorista, menciona que hay un extenso consentimiento respecto a que existe correlación directa de las TIC con la productividad y hay una dependencia de factores que complementan como los atributos del recurso humano.

Barrio, (2015) al estudiar: La influencia de los medios digitales en el consumo, tenía como finalidad la identificación de la manera en que los medios sociales influyen en la toma de decisiones al comprar y consumir bebidas refrescantes en España; y para ello utilizó la investigación cualitativa. A través de esta investigación se logró demostrar que el uso de una red social ejerce influencia en las decisiones de comprar una determinada marca textil; y también

demonstró que para decidir comprar algo, se toma en consideración lo que se comentó en la red social donde se encuentra el producto ofertado.

Manríquez (2019) estudió: El uso de la TIC en la comunicación con la ciudadanía, se planteó realizar el estudio de incorporar y utilizar tecnologías en lugares públicos. Esta investigación experimental realizada en la Madre Patria, logró demostrar que la estrategia digital se basa en ofrecer información sobre la administración pública y, también, se sostiene que la mayor parte de la comunicación de los pobladores con el gobierno, se realiza a través de las redes sociales.

Para Pacheco (2016), las TIC llegaron para revolucionar y cambiar la forma en la que se realizaban las actividades educativas, económicas, sociales y culturales; se convirtió así en un sector importante en la nueva economía. El éxito de las organizaciones y muchas empresas se relacionan con la capacidad que tienen los empleados, trabajadores, directivos para que se adapten a la innovación tecnológica y su habilidad en poder explotarle para el bien común.

De acuerdo con Rizzo, (2018), en la actualidad el uso de los recursos tecnológicos se hizo indispensable en la humanidad, sobre todo, en el plano educativo. Con el uso de las TIC se puede demostrar que mejora las prácticas docentes y, por consiguiente, se garantiza la mejoría de enseñar y aprender. La investigación brinda aportes que orientan a valorar la necesidad del uso de los recursos tecnológicos, aplicando diversas técnicas e instrumentos que permitan reconocer su utilidad.

Finalmente, Párraga (2017) estudió: La implementación de las tecnologías de la información y comunicación en las PYMES de la zona 4 del Ecuador y su impacto en la competitividad empresarial, sostiene que en dicho lugar las TIC son subutilizadas que se limita solo a utilizarlos para resolver acciones administrativas.

En cuanto a los antecedentes del ámbito nacional, Muñoz (2017) estudió las TIC y su intervención en el mercado internacional de las MYPES del sector textil y confecciones de Lima Metropolitana, corrobora la existencia de un avance tecnológico en nuestro país, también considera que se está utilizando las TIC, así como la internet de manera más seguida por muchas empresas y que esta

tecnología está presente en todas actividades y procesos de organización, y las hace más productivas y competitiva.

Por otro lado, Bardales (2018) estudió: Propuesta del uso de las TIC para mejorar la efectividad de los procesos del área de administración del establecimiento penitenciario de Carquín – Huacho, 2016; llega a la conclusión de que con la utilización de las TIC cumplieron con eficiencia las labores administrativas; pero, al mismo tiempo, señala que el trabajador no tiene el programa ni la información necesaria para el cumplimiento del proceso administrativo.

Así mismo, Espinoza (2019), en su investigación sobre: Las tecnologías de la información y comunicación y su incidencia en el desarrollo académico de las universidades públicas de Lima Metropolitana y Callao en el año 2017, concluye que las TIC se relaciona y contribuye a llevarse a cabo una adecuada enseñanza dentro de las universidades del Estado existentes en el Callao y Lima.

También, Figueroa (2019), sostiene que existe un gran impacto de las tecnologías de comunicación en la satisfacción del cliente, según esta tesis se concluye que la TIC agiliza procesos y mantiene la comunicación sincrónica que conlleva realizar trabajos a tiempos cortos y atender en la solución de los problemas de manera automática.

En cuanto a los antecedentes de la variable dependiente tenemos:

Relacionado con ambiente agradable;

Así mismo, sobre la dimensión rapidez del servicio; Beltrán (2021) en su investigación sobre: Propuesta de Mejora en la Atención al Cliente para la Gestión de Calidad de los MYPES del Sector Comercio, tuvo como metodología el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo. En esta investigación se encuestó a 110 clientes de un determinado establecimiento comercial; en esta investigación se concluye lo siguiente: Que una de las características de la atención de calidad al cliente es la atención rápida y oportuna.

Referente a los antecedentes de la variable dependiente existen estudios que se sustentan de la siguiente manera:

Toro y Sanín (2013), hacen referencia a un ambiente agradable en la atención a los padres de familia, el clima positivo se da por la percepción favorable de las personas sobre realidades de trabajo: como el apoyo de sus jefes

y colegas, la calidad de trato entre las personas, la claridad con el que comparten sus experiencias, la disposición de herramientas y recursos para hacer el trabajo, entre otras.

Por su parte, Núñez (2021), sobre atención personalizada, en su investigación concluye que, el nivel de satisfacción postventa de los clientes es bajo, porque los clientes encuestados no se encuentran satisfechos, ya que pocas veces realizan contacto con el cliente después de brindado el servicio.

De igual forma, Figueroa (2019) en su investigación: "Impacto de las tecnologías de la información y comunicación en la satisfacción del cliente interno y externo en las empresas de servicio dentales más representativas en lima metropolitana" concluye que, de acuerdo con los resultados para el objetivo general, Determinar que las TIC tienen un impacto significativo en la satisfacción del cliente interno y externo en las empresas dentales en Lima Metropolitana y el Callao, se observa los resultados a partir del análisis de correlación entre TIC y satisfacción del cliente que el coeficiente de Correlación de Spearman es 0.696 con  $p = 0.000 < 0.01$ ; entonces se rechazó la hipótesis nula. Por lo tanto, considerando un nivel de significancia del 1%, se concluye que las TIC tienen un impacto significativo en la satisfacción del cliente interno y externo en las empresas dentales en Lima Metropolitana y el Callao. La correlación de Spearman tiene signo positivo; por lo tanto, se puede afirmar que la relación es directa; es decir, a mayor puntaje de TIC, mayor es el puntaje de satisfacción. Las principales TIC más utilizadas en 34 de las clínicas dentales incluyen la dotación de hardware y software de gestión, tecnologías de conexión a redes, aplicaciones de marketing electrónico y de ventas, lo cual impacta positivamente en la satisfacción de los colaboradores, así como en los clientes.

Abanto (2017), su investigación tuvo como objetivo: determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo desde el punto de vista de los padres de familia y estudiantes: Mientras mejor es el desempeño del personal y la I. E utilice sus herramientas y métodos para alcanzar sus objetivos, mayor será la satisfacción de los padres sobre la educación impartida por la institución; desde la mirada de los padres, la calidad de servicio está asociada a la evaluación de gestión, al clima institucional, capacitación del personal, al desempeño del docente.



Las variables de la investigación; constituyen categorías dentro de la investigación y la ciencia en diversas áreas del conocimiento. Las variables son más que conceptos, ya que estos ayudan a comprender la realidad a partir del análisis de fenómenos aislados. En conclusión, se encargan de reducir la complejidad de lo que estudiamos en el proceso de nuestra investigación.

Variables independientes; Buendía y Hernández (2001) definen a la variable independiente como aquella que se pone a prueba en la investigación, siendo acomodada o manipulada por los investigadores para probar su hipótesis. La variable independiente tiene la capacidad de afectar al resto de las variables.

Para Sánchez, (2015), las TIC corresponden a las tecnologías necesarias para gestionar y transformar la información, siendo muy importantes los ordenadores y programas cuya finalidad es la creación, modificación, almacenamiento, protección y recuperación de la información de importancia para personas o instituciones.

Según la UNESCO (2018), las TIC en la educación tienden a desempeñar un papel primordial, siendo mucho más indispensable en tiempos actuales para poder acceder al conocimiento universal; fue determinante en democratizar la enseñanza, utilizar de manera adecuada, ayuda a que se brinde un aprendizaje de mejor calidad. A esto se añade, que las TIC periten a los docentes a formarse, capacitarse y auto superarse, además de gestionar, direccionar y administrar con mayor eficiencia el sistema educativo.

En base al MinTIC (2021), las TIC están referidas el conjunto de equipos, herramientas, recursos, aplicaciones, programas informáticos, medios y redes; cuya finalidad es compilar, procesar, almacenar, transmitir información como voz, datos y textos.

Además, la UNESCO (2022) añade que, las TIC es un grupo de tecnologías que se necesitan para almacenar, recuperar, procesar y comunicar la información. En la actualidad, utilizar estas tecnologías permite una rápida y clara comunicación con varios miembros dentro de una organización, favoreciéndose sectores importantes como finanzas, educación y salud. Las TIC facilitan que se acceda de manera rápida y fácil a la información que está en forma digital, se almacenan en abundante cantidad y se tiene acceso, aunque nos encontramos distantes.

Por otro lado, Hernández et al. (2017) determinaron que las TIC es el resultado del desarrollo científico que permite a la humanidad que interactúe a través de entornos digitales, accediendo a muchos datos, servicios, productos en tiempo real.

Además, Escofet (2020) considera a las TIC como un conjunto de sistemas que se necesitan en la administración de la información, lo que le permite facilidad en el acceso, generando un procedimiento que se caracteriza por tener mucha rapidez y que posee mucha fiabilidad de diferentes tipos de datos y los canales de comunicación.

Del mismo modo, Ávila (2013) considera que, las TIC está representada por un grupo de herramientas, soporte y canales que se desarrollaron y sustentaron por las tecnologías (informática, telecomunicaciones, internet, programas y computadores), los cuales favorecen en adquirir, producir, almacenar, tratar, comunicar, registrar y presentar información bajo la forma de voz, imagen y datos, contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética con la finalidad de que se mejore en las personas su calidad de vida.

La autora considera que es importante afirmar que la inserción de las nuevas tecnologías y los diversos aplicativos como de redes sociales está promoviendo la comunicación en diversos sectores en tanto que los padres de los alumnos estén involucrados en esta forma de comunicación en la que demuestran su rol con mayor actividad en la formación de sus descendientes.

Las TIC confrontando al coronavirus; el no funcionamiento de las instituciones educativas a nivel mundial, nacional y local debido a la pandemia generada por el Covid 19 aceleró el uso de las nuevas tecnologías, tanto en las aulas educativas como también en las oficinas administrativas. La atención de manera virtual se hizo más que necesario la única opción de comunicación.

Luego del sustento de diversos autores sobre la variable independiente (las TIC), es preciso señalar dimensiones de dicha variable.

Según Jiménez (2019), las TIC son el resultado de la interacción de la informática y las telecomunicaciones, todo con el fin de mejorar el procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información, consiguiendo de esa manera que la comunicación sea más rápida y de mejor calidad. Los componentes de las

TIC son los terminales, las redes y los servicios los que se constituirán en las dimensiones de la variable independiente que responden al problema de la presente investigación.

Primera dimensión; Los terminales: Mejoraron sus características, va desde los teléfonos que solo servirá para llamar; ahora, revolucionaron la comunicación: la video llamada, la aplicación de mensajes de texto gratuito, redes sociales, emisoras radiales, televisivas, etc. (Jiménez, 2019)

La heterogeneidad de recursos tecnológicos que se enmarcan dentro de las TIC, se encuentra a la radio como el más antiguo y tradicional en los pobladores, pero autores como Torres (2010) lo considera como un recurso poco aprovechado en la educación y la sociedad; resalta que la radio, aparte de entretener e informar, también tiene la función que los que escuchan puedan aprender, reflexionar sobre acciones vinculados a lo cotidiano, inclusive inducen a las personas en que realicen modificaciones de sus creencias con respecto a la vida misma.

Segunda dimensión; Las redes: Tienen la función de permitir que los terminales se encuentren interconectados, siendo lo primordial o base de ello el internet; y de esto, se desprende el Facebook, WhatsApp, etc. (Jiménez, 2019). El Internet; es un conjunto descentralizado de redes de comunicación que utiliza la familia de protocolos. Es una red informática descentralizada de alcance global. Son redes que se encuentran interconectados que ofrecen variados recursos y servicios.

Facebook; red social o plataforma digital cuyo creador fue Mark Zuckerberg durante el 2004 con la finalidad de poder mantener contactadas a las personas y que estas pudieran compartir imágenes, videos, contenidos, etcétera.

Para Cervantes y Alvites (2020), el WhatsApp, por ser usado durante la pandemia y el confinamiento de las personas, mostrando que la actividad laboral presencial se interrumpió, existiendo como uno de los únicos recursos académicos principales empleados por varios docentes para la innovación del aprendizaje basada en la mensajería instantánea fue el WhatsApp.

El WhatsApp fue creado con fines de distracción y esparcimiento social; pero, por motivos de la pandemia, se convirtió en una herramienta para la educación, brindando muchas ventajas por su fácil uso, se accede de un celular,

de interconexión rápida, se encuentra disponible a cualquier horario, posee varias funciones y es oportuno para que se colabore, interactúe y comparta sus experiencias en variados ámbitos. (Colmenares, 2021).

Como autora de la presente tesis coincido que el WhatsApp es un aplicativo de mensajería instantánea que se utiliza en teléfonos móviles, tabletas, laptops, entre otros. Sirve para enviar mensajes rápidos y fáciles a tus contactos, es un sistema de mensajería. Así mismo, por medio de este aplicativo, se puede compartir imágenes, capturas y videos, según la velocidad del internet.

Tercera dimensión; Los servicios: Es cada vez más grande: correos electrónicos, búsqueda de información, banca en línea, comercio en línea, entre otros. (Jiménez, 2019).

Variable dependiente; se define como variable dependiente a la característica o cualidad que se ve afectado por el accionar de la variable independiente, viene a ser la consecuencia o el efecto de la causa. En otras palabras, la variable dependiente pende de otras variables o factores, a esta variable el investigador no lo puede manipular.

En la presente investigación tenemos como variable dependiente la atención a los padres de familia, sobre ello, existen diversos términos y sustentos.

Entendiéndose que el concepto Atención a Padres; debe orientarse desde la concepción del padres - clientes; puesto que el objetivo de la presente tesis es utilizando las TIC, mejorar la atención a los padres.

Así mismo, para Kotler y Amstrong (2003), el cliente viene a ser el ciudadano de mayor importancia en toda organización, se caracteriza por tener preocupaciones y necesidades, motivo por el cual debe ser tratado cordialmente con la finalidad de que se sienta satisfecho.

Es necesario identificar las exigencias de los clientes y Nudel (2009) sostiene que los clientes exigen un medio de su agrado, servicio rápido y la atención de manera personal.

Atención; es la capacidad de que se seleccione, dirija y mantenga un nivel de activación acorde para que procese la información de relevancia. En la atención se aplican las siguientes características: amplitud, intensidad, escalamiento y control. Existen diferentes tipos de atención: interna, externa,

abierta, encubierta, selectiva o focalizada, dividida, sostenida, visual y auditiva. (Bribrian, 2019).

Servicios: referido a una acción o varias actividades relacionadas o que se destinan a favorecer un determinado requerimiento de los clientes, brindando un producto inmaterial personalizado.

Estos dos términos interactúan en las relaciones humanas en las que se dispone de tiempo y recursos para satisfacer a la otra persona. Casi todas las personas coincidimos que uno de los retos de la convivencia humana, personal, familiar y grupal ha sido la comunicación. Hoy en día el avance de los medios, el uso de los recursos tecnológicos es excepcionalmente sorprendente.

Nudel (2009), en su investigación sobre: La importancia del servicio al cliente, hace conclusiones importantes relacionadas a lo que exigen y demandan los clientes; y sostiene que ellos siempre exigirán: un medio de su agrado, servicio rápido y una atención personalizada. La concurrencia de estos tres elementos, para lograr una calidad de servicio, no es suficiente sin la concurrencia de las TIC.

Calidad de servicio; sobre ello, existen diferentes aportes: Krudthong (2017) menciona que la calidad de servicio viene a ser uno de los resultados de mayor importancia de las actividades de servicio, y es considerada un actor principal que diferencia a los proveedores en la búsqueda de ventajas competitivas.

Por su parte, Latif (2017), refiere que el diseño y ejecución de la calidad de servicio de manera positiva conduce a satisfacer al cliente que en última instancia permite el logro de una ventaja competitiva y la supervivencia de una organización en un entorno rápidamente cambiante.

También, Gambo (2016) hace referencia que la calidad de servicio es un concepto multidimensional porque los clientes evalúan una variedad de dimensiones: accesibilidad, comunicación, capacidad de respuesta, credibilidad, cortesía.

Satisfacción del cliente; sobre este término, Kotler (2017), considera que las empresas tienen que estar enfocados a satisfacer las expectativas de los clientes y en los beneficios de su producto antes que su distribución y su precio.

Para Farris (2021), la satisfacción del cliente no solamente es un concepto abstracto, sino que es medible. Segundo, habla de objetivos de satisfacción

específicos; depende de nosotros definir cuáles son estos objetivos por lo que van a variar de producto a producto o de servicio a servicio.

Desde el punto de vista de la autora, se coincidió con Farris, que la satisfacción del cliente es medible a través de encuestas sobre su reconocimiento y conformidad con el servicio que se brinda.

Gestión de Atención; la gestión de atención es todo un conjunto de actividades dirigidas a brindar una adecuada atención dentro del ámbito en el que se desenvuelve independientemente del área o tamaño. Las actividades que realizan los líderes o gerentes, administradores o directores tiene como finalidad dar un buen servicio que significa ofrecer al cliente un buen trato y servicio de calidad y, en el campo educativo esta gestión de atención es parte de la gestión institucional, en ella se pone en práctica todo un conjunto de pilares, fundamentos o valores que constituyen la imagen de la institución, para ello se requiere del compromiso, la dedicación e identificación de todo el personal de la institución puesto que cada uno, de manera particular, tiene una forma de acercarse a los padres de familia, crear un ambiente de cortesía, credibilidad, disposición, profesionalidad y confiabilidad, y brindarles la atención que requieren en función a sus roles como parte de una institución educativa.

Por su parte Da Silva (2018), menciona que la atención al cliente es el servicio que una empresa brinda a sus clientes al momento de vender, ofrecer su producto o atender sus reclamos y pedidos. Menciona, así mismo, que existen factores que influyen en la calidad de servicio, estos son: ambiente agradable, rapidez en el servicio y atención personalizada. En tal sentido, se toma los sustentos de este autor para que constituya la base teórica de la variable dependiente, siendo sus dimensiones lo siguiente:

Primera dimensión; Ambiente agradable; es un espacio acogedor donde el cliente se siente a gusto. Se debe tomar en cuenta la decoración, el ambiente musical y la correcta iluminación. (Da Silva, 2018)

Segunda dimensión; rapidez en el servicio: está relacionada con la prontitud con el que la empresa logra aclarar las inquietudes del cliente, toma sus pedidos, realiza la entrega de los productos y resuelven las incidencias que se pueden presentar.

Tercera dimensión; atención personalizada: Para la autora, un servicio de atención personalizada toma en cuenta las preferencias, gustos y necesidades de cada cliente. (Da Silva, 2018)

Sobre las dimensiones mencionadas existen otros sustentos:

Ambiente agradable; el ambiente agradable en la comunicación va más allá del espacio o infraestructura, tiene que ver con la calidad humana, con la calidez con que se recibe y se da la información al cliente. En una empresa, organización o institución se complementa a ello la relación cordial y el buen trato de todas las personas, la evidencia que todos van en una misma dirección (Corcuera, 2012).

Rapidez en el servicio; la brevedad o rapidez en el servicio es lo que todo cliente espera y es un indicador para mantener satisfechos y fieles a los clientes, así lo demuestran los estudios. (Díaz et al. 2021).

Atención personalizada; la personalización en el servicio de atención al cliente no se limita en llamar al cliente o usuario por su nombre, va más allá de ello, ya que este tipo de atención significa darse el espacio y el momento justo para interactuar, sin ser invasivos, entender lo que busca y brindar el servicio. (Iliria, 2018).

Referente a la atención personalizada, Villar, (2021) recalca que es importante que los vendedores, jefes o servidores no deben ceñirse estrictamente a los protocolos, ya no ser flexibles, serviciales e intolerantes puede llevar a disgustar a cliente y no ser resolutivos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipos y diseño de investigación

La investigación es de tipo aplicada, según Rodríguez (2020) es porque el problema está establecido, es conocido por el investigador y utiliza los resultados para resolver problemas prácticos o dar respuesta a sus preguntas específicas; y la presente investigación se realizó sobre una realidad existente y que sistemáticamente se viene implementando en la institución educativa: El uso de las TIC; el resultado de esta investigación permitirá fortalecer el tipo de TIC a ser implementada para atender mejor a los padres de familia al interior de la institución educativa.

El diseño utilizado fue el no experimental que consiste en la observación de los fenómenos de estudio los cuales se observan en el contexto natural, real, y concreto. El tipo de estudio fue correlacional transaccional o transversal porque tuvo como propósito la recolección de datos en un único momento. Según Hernández (2014), sostiene que es correlacional puesto que busca conocer la relación existente respecto a dos o más variables. Dicho diseño facilitó relacionar ambas variables de la investigación: Uso de la TIC y la atención a los padres de familia. Se procedió a usar los datos recolectados con fines de comprobar y demostrar la hipótesis en base a las medidas ordinales mediante la correlación de Spearman, que fue la prueba estadística utilizada. Así mismo, se trabajó con diseño correlacional porque los datos que se obtuvieron de ambas variables fueron la realidad de lo que sucedió en el mismo escenario donde se ejecutó la investigación.

El enfoque utilizado fue cuantitativo, según Maldonado (2018), este enfoque busca explicar y predecir los problemas investigados, busca regularidades y relaciones de causa entre elementos y en la presente investigación se utilizó las relaciones de datos, análisis e interpretación de datos de las dos variables: Atención a los padres de familia y el uso de las TIC con la finalidad de darle respuesta a las preguntas de investigación; además, se comprobó la hipótesis que se establecieron previamente.

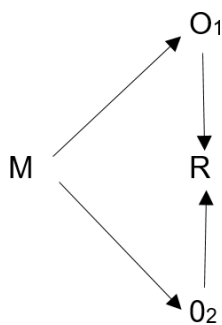
Se consideró el nivel de investigación correlacional, porque este tiene como característica que los investigadores buscan encontrar la relación que existe entre dos variables, pertenece al diseño de investigación no experimental en el cual se



miden y evalúa la relación estadística entre ellas sin la intervención de otra variable externa. Según Hernández, Sampieri y Mendoza (2018), en la presente investigación se estableció la relación que existe entre las variables: Uso de la TIC y la atención a los padres de familia de una institución educativa en estudio; Así mismo, al hacer la correlación entre estas dos variables se pudo encontrar que existe un nivel de satisfacción de mayor preponderancia en la correlación.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo; según Bernal (2010), este método permite conducir las premisas como que podría tratarse de una hipótesis; y en la presente investigación se partió de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y buscó reclutar y falsear dicha hipótesis, deduciendo de ellas las conclusiones, las cuales se confrontaron con los hechos (lo que ocurrió en la institución educativa en estudio).

Diagrama que se utilizó:



Siendo:

M = grupo muestra

O<sub>1</sub> = Uso de TIC

O<sub>2</sub> = Atención a padres

R = Relación existente entre las variables

### **3.2. Variables y operacionalización.**

Operacionalizar es una acción que tiene que realizar la investigadora. Se tuvo conocimiento de ambas variables que se estudiaban y se consideró que las dos variables fueron del tipo ordinal. Fue necesario, también, tener conocimiento del grupo de dimensiones por variable; luego, se puso el indicador respecto a cada dimensión, esto permitió formular las preguntas adecuadas para obtener datos válidos en el presente estudio.

La cantidad de interrogantes respecto a las dimensiones, la escala de medición presentó valores desde 1 hasta 5; luego, se añadió las categorías y rango: bajo, medio y alto. Esto permitió obtener los rangos por dimensión; vale decir, un baremo o tabla de cálculo por dimensiones correspondientes a ambas variables, con dichos procedimientos se pudo correlacionar las dos variables.

Procesadas las dos variables de esencia cuantitativa y escala ordinal, como son el uso de las TIC y la atención a los padres de familia, nos facilitó relacionar variables; utilizando: escala, nivel y rango de medición.

### **Variable independiente uso de TIC.**

Conceptualización de la variable: Las Tic, según Jiménez (2019), son el resultado de la interacción de la informática y las telecomunicaciones, todo con el fin de mejorar el procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información, consiguiendo de esta manera que la comunicación sea más rápida y de mejor calidad; los componentes de las TIC son los terminales, las redes y los servicios. Para la presente investigación, estos componentes constituyen dimensiones y son:

Los terminales: Mejoraron sus características, va desde los teléfonos que solo servían para llamar, ahora revolucionaron la comunicación: la video llamada, la aplicación mensajes de texto gratuito, redes sociales, etc.

Las redes: Su finalidad es permitir la interconexión de los terminales, siendo el internet lo principal.

Los servicios: Es cada vez más grande: banca en línea, correo electrónico, comercio en línea, búsqueda de información, entre otros. Así mismo, estas dimensiones contienen indicadores, como se detalla a continuación:

Los terminales, presentan los siguientes indicadores: Terminales más utilizados, terminal que permite mayor rapidez de atención, nivel de satisfacción del cliente.

Las redes, presentan los siguientes indicadores: las redes más utilizadas, las redes que permiten un ambiente agradable, nivel de satisfacción del cliente.

Los servicios, presentan los siguientes indicadores: Los servicios más utilizados, servicios que generan mayor concentración, nivel de satisfacción del cliente.

Operacionalización de la variable; la primera variable: Uso de las TIC, con 3 dimensiones: a) Terminales, b) Redes, c) Servicio. La dimensión a) con 4 ítems, la dimensión b, con 5 ítems y la dimensión c, con 4 ítems, haciendo un total de 13 ítems en la primera variable.

**Variable dependiente: Atención a padres.**

Conceptualización de la segunda variable según Da Silva (2018), menciona que la atención al cliente es el servicio que una empresa brinda a sus clientes al momento de vender, ofrecer su producto o atender sus reclamos y pedidos. Menciona, así mismo, que existen factores que influyen en la calidad de servicio, En la presente investigación, el concepto Atención a padres; debe entenderse desde la concepción de los padres - clientes; puesto que la finalidad del estudio concierne al hecho de que utilizando las TIC se tienda a mejorar la atención a los padres de familia. En tal sentido, se identificó las siguientes dimensiones:

Primera dimensión; Ambiente agradable; es un espacio acogedor donde el cliente se siente a gusto. Se debe tomar en cuenta la decoración, el ambiente musical y la correcta iluminación. (Da Silva, 2018)

Segunda dimensión; rapidez en el servicio: está relacionada con la prontitud con el que la empresa logra aclarar las inquietudes del cliente, toma sus pedidos, realiza la entrega de los productos y resuelven las incidencias que se pueden presentar.

Tercera dimensión; atención personalizada: Para la autora, un servicio de atención personalizada toma en cuenta las preferencias, gustos y necesidades des de cada cliente. (Da Silva, 2018)

Así mismo estas dimensiones presentan indicadores que se detalla;

Ambiente agradable, presenta los siguientes indicadores: calidez de la atención, Padres que consideran haber sido atendidos con agrado.

Rapidez del servicio, presenta los siguientes indicadores: cantidad de padres atendidos, Padres que consideran que le atendieron con prontitud-

Atención personalizada, presenta los siguientes indicadores: Atención exclusiva, Atención con alta concentración.

Operacionalización de la variable; La segunda variable: atención a los padres de familia con 3 dimensiones: a) ambiente agradable, b) rapidez en el servicio, c)

atención personalizada. La dimensión “a” con 2 ítems, la dimensión “b” con 3 ítems y la dimensión “c” con 3 ítems, haciendo un total de 8 ítems en la segunda variable.

La técnica utilizada para recolectar los datos fue la encuesta, mientras que el instrumento fue el cuestionario.

En la escala de medición, se utilizó una ordinal u ordenada; esta escala nos permitió hacer la evaluación del encuestado en relación a las dos variables, cada dimensión e indicador se estableció de acuerdo a criterios; para ello, fue usado las escalas de Likert: primera variable: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca; segunda variable: Muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho y muy insatisfecho.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.**

La población estuvo constituida por 417 padres de familia de una institución educativa de Aucayacu que tienen características similares, entre esas características tenemos: todos se encontraban vinculados por ser asociados en una misma institución pública, fueron golpeados económicamente por la pandemia, son padres antiguos, por consiguiente, por años forman parte de la institución, viven todos en el distrito, más no todos en la ciudad.

La muestra, es parte numérica de la población, en este caso fue un grupo representativo del total de padres de familia de la institución educativa. Para conocer el tamaño de la muestra y conociendo la cantidad total de padres de familia en la institución educativa, se ha procedido a utilizar la siguiente expresión matemática (Hernández, 2014):

$$n = \frac{NZ^2 pq}{d^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Siendo:

n: Grupo de padres de familia encuestadas (muestra).

N: Cantidad total de padres de familia (población=417).

p: Prevalencia esperada de la variable en estudio (0.5).

q: 1 – p (0.5).

Z: Valor del 1.96 que corresponde a la distribución normal a un 95% de confianza.

d: error del 5% (0.05) que se piensa cometer (Aguilar-Barojas, 2005).

Reemplazando los valores en la fórmula, se obtuvo un tamaño de muestra de 201 padres de familia que se tuvo que encuestar.

El muestreo empleado por la investigadora fue el no probabilístico de tipo por cuotas; consiste en que los investigadores pueden formar muestras que involucren a individuos que representen a una población y que se elige de acuerdo con sus rasgos y cualidades. Los investigadores pueden decidir el rasgo según el cual se llevará a cabo la selección del subconjunto de la muestra para que esta pueda ser efectiva en la recolección de datos y que puedan generalizar a toda la población. (Cuestas, 2010).

Nuestra investigación aplicó este tipo de muestreo porque se contó con una numerosa población en estudio y no se contaba con la lista de todos los padres para hacer sorteos, En ese sentido, la investigadora tomó la decisión de determinar los padres a quienes podría encuestar poniéndose en práctica la siguiente estrategia: La investigadora desagregó o separó el total de la población en niveles secundaria y primaria (sub grupos); luego, se agrupó las secciones de los grados para después elegir una sección que represente al grado; se hizo el mismo procedimiento en los dos niveles: seguidamente, por sección elegida, se seleccionó 17 padres de cada sección de primaria y 20 padres por sección de secundaria, fueron ellos que se constituyeron en la muestra de la investigación realizada 201 padres de familia de una institución educativa de Aucayacu.

**Criterio de inclusión:** fueron parte de la muestra los padres de familia asociados en una institución educativa de cualquiera de los niveles que podían leer, escribir y que viven dentro del distrito.

**Criterios de exclusión:** en la presente investigación no se consideró parte de la muestra a padres de familia que viven fuera del distrito, así mismo no formaron parte de la muestra los padres de familia que no saben leer ni escribir.

La unidad de análisis, viene a ser cada elemento que forman parte de la población, en este caso fueron: los padres de familia de la zona rural, los padres de familia de la zona urbana.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Técnica de recolección de datos; los datos fueron recolectados a través de una encuesta tipo escala de Likert, puesto que se consideró saber la percepción u opinión de los padres de familia del nivel primaria y secundaria de la I. E de

Aucayacu 2022, sobre el uso de las TIC y la atención a los PP. FF. en sus dimensiones de ambiente agradable, rapidez de servicio y atención personalizada.

En lo relacionado a la técnica de Likert, se utilizó las escalas: a) Muy insatisfecho, b) Insatisfecho, c) Satisfecho y d) Muy satisfecho.

Los Instrumentos de recolección de datos; la recolección de datos es un proceso que se realiza en toda investigación, esto permite obtener resultados confiables y veraces que busca el investigador. Para Castro, (2018), los instrumentos son medios materiales, a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de los datos de información para el investigador. En todo proceso o acción de recolección de datos se va aplicar un instrumento que se ajusta a ciertos criterios y teniendo en cuenta las escalas. El instrumento utilizado en las dos variables fue el cuestionario y de acuerdo a Bernal (2010), es un grupo de interrogantes que permitirán medir a las variables en estudio.

**Tabla 1**

Baremos las variables.

Variable independiente	Bajo	Medio	Alto	
Uso de las TIC	13 - 30	31 - 48	49 - 65	
D1: Terminales	4 - 9	10 - 15	16 - 20	
D2: Redes	5 - 11	12 - 18	19 - 25	
D3: Servicio	4 - 9	10 - 15	16 - 20	
Variable dependiente	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Atención a los padres	8 - 15	16 - 23	24 - 31	32 - 40
D1: Ambiente agradable	2 - 3	4 - 5	6 - 7	8 - 10
D2: Rapidez del servicio	3 - 5	6 - 8	9 - 11	12 - 15
D3: Atención personalizada	3 - 5	6 - 8	9 - 11	12 - 15

**Instrumento:**

Nombre : Cuestionario de Uso de las TIC.

Autor : Hayhlen Elizabeth Solórzano Ramírez.

Dimensiones : Terminales, Redes, Servicio.

Instrumento :

Nombre : cuestionario de Atención a los Padres de Familia.

Autor : Hayhlen Elizabeth Solórzano Ramírez.

Dimensiones : Ambiente agradable, Rapidez de servicio, Atención personalizada.

La validez para Ruiz (2005), el instrumento luego que se diseña, elabora y aplica, tiene que medir lo que el investigador está proponiendo.

## **Tabla 2**

*Para la validación por los expertos.*

Juicio de expertos	valoración	
	V1	V2
Nombres y apellidos		
Mg. Pardo Esquerre Enrique Miguel	aplicable	aplicable
Mg. Fernández Tello Zanelly	aplicable	aplicable
Mg. Benites Condezo Maruja	aplicable	aplicable

### **3.5. Procedimientos.**

En la presente investigación se realizó el siguiente procedimiento: solicitud verbal a la dirección de la institución educativa para realizar una prueba piloto y corroborar la validez del instrumento; se presentó el instrumento a los validadores (expertos). Se presentó la carta de autorización, la que fue aceptada con un documento formal; se convocó a los padres de familia de los dos niveles determinando de una sección por grado; se tabuló la matriz de datos estadísticos comenzando por la información obtenida en el instrumento documental; posteriormente, se analizó mediante el uso de la estadística descriptiva para los datos cuantitativos: frecuencia absoluta, frecuencia relativa o porcentajes; presentado los resultados en tablas de frecuencia.

### **3.6. Método de análisis de datos.**

Luego de aplicar el cuestionario, se realizó lo siguiente:

- 1: Se seleccionó los datos de las dimensiones de acuerdo a las variables, se organizó y presentó en tablas Excel.
- 2: Se hizo la suma total de cada dimensión y variables en las tablas Excel.
- 3: Se hizo la instalación del SPSS v 27, luego se exportó los datos del Excel a ser analizadas para obtener como resultado las frecuencias absolutas y relativas por cada indicador.
- 4: A través del SPSS v 27, se procedió a contrastar los resultados mediante una correlación entre la variable “atención a los padres” con las dimensiones y la variable “uso de las TIC”, con la finalidad de demostrar las hipótesis planteadas.

En base a Hernández (2014), este proceso se justifica, porque permite realizar observaciones y análisis de los resultados por medio de tablas de frecuencia e histogramas; y, respecto al análisis inferencial, se contrastó la hipótesis y estimó los parámetros y, por medio de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, se correlacionó ambas variables.

### **3.7. Aspectos éticos.**

El estudio realizado en una institución educativa de Aucayacu, en el presente año se sujetó a los siguientes principios éticos: de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia, todos ellos relacionados con los siguientes detalles: confidencialidad de la información que se recogió de los encuestados que fue de conocimiento único y exclusivamente de la investigadora Anonimato; es decir, no se pidió el nombre de los padres de familia encuestados; respeto, se mantuvo el respeto referente a la propiedad intelectual correspondiente a los autores que se constituyen en los fundamentos teóricos de la presente investigación.

:



#### IV. RESULTADOS

##### Estadística descriptiva: Uso de Tic y atención a padres de familia.

**Tabla 3**

*Contingencia de las variables Uso de las TIC y Atención a padres de familia*

			Variable dependiente: Atención a padres de familia			Total
			Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Variable independiente: Uso de las TIC	Bajo	Recuento	6	2	0	8
		% del total	3.0%	1.0%	0.0%	4.0%
	Medio	Recuento	14	86	24	124
		% del total	7.0%	42.8%	11.9%	61.7%
	Alto	Recuento	1	29	39	69
		% del total	0.5%	14.4%	19.4%	34.3%
Total	Recuento	21	117	63	201	
	% del total	10.4%	58.2%	31.3%	100.0%	

En la tabla 3, los padres de familia de la institución educativa valoran con un nivel del 3.0% como bajo el uso de las TIC e insatisfecha la atención a los padres de familia; a su vez, el 42.8% consideraron al uso de las TIC como medio y quedaron satisfechos por la atención a los padres de familia y el 19.4% consideraron un alto uso de las TIC y estos quedaron muy satisfechos por la atención. Considerando la interpretación, se llegó a observar que los niveles más predominantes o resaltantes son el uso medio de la TIC y un nivel satisfecho en la atención a los padres de familia.

##### Uso de los terminales y la variable atención a los padres.

**Tabla 4**

*Contingencia de la dimensión uso de los terminales y la variable atención a los padres.*

			Variable dependiente: Atención a padres de familia			Total	
			Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Dimensión de la variable independiente: Terminales (agrupada)	1	Bajo	Recuento	4	13	2	19
			% del total	2.0%	6.5%	1.0%	9.5%
	Medio	Recuento	15	81	27	123	
		% del total	7.5%	40.3%	13.4%	61.2%	
	Alto	Recuento	2	23	34	59	
		% del total	1.0%	11.4%	16.9%	29.4%	
Total	Recuento	21	117	63	201		
	% del total	10.4%	58.2%	31.3%	100.0%		

En la tabla 4, los padres de familia de la institución educativa valoran con un nivel del 2.0% como bajo a la dimensión uso de las terminales e insatisfecha la atención a los padres de familia; a su vez, el 40.3% consideraron al uso de las terminales como medio y quedaron satisfechos por la atención a los padres de familia y el 16.9% consideraron un alto uso de las terminales y quedaron muy satisfechos con la atención a los padres. Considerando la interpretación, se llegó a observar que los niveles más predominantes o resaltantes son el uso medio de terminales y un nivel satisfecho en la atención a los padres de familia.

### Uso de las redes y la atención a padres de familia.

**Tabla 5**

*Contingencia de la dimensión uso de las redes y la variable atención a los padres.*

			Variable dependiente: Atención a padres de familia			Total	
			Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Dimensión de la variable independiente: Redes (agrupada)	2	Bajo	Recuento	6	6	0	12
			% del total	3.0%	3.0%	0.0%	6.0%
	Medio	Recuento	12	74	19	105	
		% del total	6.0%	36.8%	9.5%	52.2%	
	Alto	Recuento	3	37	44	84	
		% del total	1.5%	18.4%	21.9%	41.8%	
Total		Recuento	21	117	63	201	
		% del total	10.4%	58.2%	31.3%	100.0%	

En la tabla 5, los padres de familia de la institución educativa valoran con un nivel del 3.0% como bajo a la dimensión uso de las redes e insatisfecha la atención a los padres de familia; a su vez, el 36.8% consideraron al uso de las redes como medio y quedaron satisfecho por la atención a los padres de familia y el 21.9% consideraron un alto uso de las redes y quedaron muy satisfechos con la atención los padres. Considerando la interpretación, se llegó a observar que los niveles más predominantes o resaltantes son el uso medio de redes y un nivel satisfecho en la atención a los padres de familia.

## Uso de los servicios y la atención a padres de familia

**Tabla 6**

*Contingencia de la dimensión uso de los servicios y la variable atención a los padres*

			Variable dependiente: Atención a padres de familia			Total	
			Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Dimensión de la variable independiente: Servicio (agrupada)	3	Bajo	Recuento	7	4	1	12
			% del total	3.5%	2.0%	0.5%	6.0%
	Medio	Recuento	14	95	30	139	
		% del total	7.0%	47.3%	14.9%	69.2%	
	Alto	Recuento	0	18	32	50	
		% del total	0.0%	9.0%	15.9%	24.9%	
Total		Recuento	21	117	63	201	
		% del total	10.4%	58.2%	31.3%	100.0%	

En la tabla 6 los padres de familia de la institución educativa valoran con un nivel del 3.5% como bajo a la dimensión uso del servicio e insatisfecha la atención a los padres de familia, a su vez el 47.3% consideraron al uso del servicio como medio y quedaron satisfecho por la atención a los padres de familia y el 15.9% consideraron un alto uso del servicio y quedaron muy satisfechos con la atención a los padres por la atención. Considerando la interpretación, se llegó a observar que los niveles más predominantes o resaltantes son el uso medio del servicio y un nivel satisfecho en la atención a los padres de familia.

### Estadística inferencial.

**Tabla 7**

*Pruebas de normalidad para las variables uso de las TIC y la atención a los padres.*

Variables en estudio	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Uso de las TIC	0.074	201	0.010
Atención a padres	0.100	201	<0.001

En la prueba de la normalidad, se determinó por utilizar el Test de Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra es (201) superior a 50, el valor de

la significancia para la Vi es 0.010 y para la Vd es 0.001, eso indica que el valor de significancia es menor al nivel considerado, que es de 0.05; por tanto, se opta por utilizar el coeficiente de Spearman.

### **Decisión estadística.**

Es el método más utilizado que consiste en realizar suposiciones coherentes sobre la hipótesis nula (Ho) para determinar si acepta o rechaza la hipótesis. La probabilidad de que la hipótesis nula sea correcta o no se representa con el p valor. (Manzano, 2014).

### **Prueba de hipótesis.**

#### **Contrastación de la hipótesis general.**

Ho: el uso de las TIC no influye asertivamente en la atención a los padres de familia de una institución educativa de Aucayacu.

Ha: el uso de las TIC influye asertivamente en la atención a los padres de familia de una institución educativa de Aucayacu.

Si p-valor es  $>$  que 0.05 se acepta la hipótesis (Ho)

Si p-valor es  $<$  que 0.05 se rechaza la hipótesis (Ho) y se acepta la H<sub>1</sub>

### **Tabla 8**

*Correlación entre las variables uso de TIC y la atención a los padres.*

Variable		Uso de las TICS	Atención a padres
	Uso de TIC		
	de		
	Coefficiente de correlación	1.000	0.640**
	Sig.(bilateral)		<0.001
Rho	Elementos (N)	201	201
Spearman	Coefficiente de correlación	0.640**	1.000
	Atención a padres		
	Sig.(bilateral)	<0.001	
	Elementos (N)	201	201

En la tabla se observa el “p” valor es menor que 0.001 para las dos variables en estudio siendo mucho menor al nivel de significancia que es de 0.05, considerando la regla de decisión, de rechazar la hipótesis nula (Ho) y de aceptar la hipótesis alterna (Ha); por consiguiente, el uso de las TIC influye asertivamente en la atención a los padres de familia en una I. E de Aucayacu, teniendo a rho = 0.640, correlación positiva alta.

**Tabla 9**

*Pruebas de normalidad para la dimensión uso de los terminales y la variable atención a los padres.*

Variable y/o dimensión	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Terminales	0.090	201	<0.001
Atención a padres	0.100	201	<0.001

Se determinó por utilizar el Test de Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra es (201) superior a 50, el valor de la significancia para la dimensión “uso” de los terminales de la Vi es 0.001 y para la Vd es 0.001, eso indica que el valor de significancia es menor al nivel considerado, que es de 0.05; por lo tanto, se opta por utilizar el coeficiente de Spearman.

### **Prueba de hipótesis.**

#### **Contrastación de la hipótesis específica 1.**

Ho: el uso de los terminales no influye asertivamente en la atención a los padres de familia de una institución educativa de Aucayacu.

Ha: el uso de los terminales influye asertivamente en la atención a los padres de familia de una institución educativa de Aucayacu.

Si p-valor es  $>$  que 0.05 se acepta la hipótesis (Ho)

Si p-valor es  $<$  que 0.05 se rechaza la hipótesis (Ho) y se acepta la H<sub>1</sub>

**Tabla 10**

*Correlación entre la dimensión uso de los terminales y la variable atención a los padres.*

Variable		Terminales	Atención a padres
Rho	Coeficiente de correlación	1.000	0.559**
	Sig.(bilateral)		<0.001
	Elementos (N)	201	201
Spearman	Coeficiente de correlación	0.559**	1.000
	Sig.(bilateral)	<0.001	
	Elementos (N)	201	201

En la tabla se observa el “p” valor determinado es menor que 0.001 para la dimensión y la variable en estudio, siendo mucho menor al nivel de significancia que es de 0.05, considerando la regla de decisión, de rechazar la hipótesis nula

(Ho) y se aceptar la hipótesis alterna (Ha); por consiguiente, el uso de los terminales influye asertivamente en la atención a los padres de familia en una I. E de Aucayacu, teniendo a  $\rho = 0.559$  que es una correlación positiva que es de grado moderado.

**Tabla 11**

*Pruebas de normalidad para la dimensión uso de las redes y la variable atención a los padres.*

Variable y/o dimensión	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Redes	0.091	201	<0.001
Atención a padres	0.100	201	<0.001

En la prueba de normalidad, se determinó por utilizar el Test de Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra es (201) superior a 50, el valor de la significancia para la dimensión uso de las redes de la Vi es 0.001 y para la Vd es 0.001, eso indica que el valor de significancia es menor al nivel considerado, que es de 0.05; por lo tanto, se opta por utilizar el coeficiente de Spearman.

**Prueba de hipótesis.**

**Contrastación de la hipótesis específica 2.**

Ho: el uso de las redes no influye asertivamente en la atención a los padres de familia de una institución educativa de Aucayacu.

Ha: el uso de las redes influye asertivamente en la atención a los padres de familia de una institución educativa de Aucayacu.

Si p-valor es  $>$  que 0.05 se acepta la hipótesis (Ho)

Si p-valor es  $<$  que 0.05 se rechaza la hipótesis (Ho) y se acepta la H1

**Tabla 12**

*Correlación entre la dimensión uso de las redes y la variable atención a los padres.*

Variable		Redes	Atención a padres
Redes	Coeficiente de correlación	1.000	0.612**
	Sig.(bilateral)		<0.001
Rho	Elementos (N)	201	201
Spearman	Coeficiente de correlación	0.612**	1.000
	Sig.(bilateral)	<0.001	
	Elementos (N)	201	201

En la tabla se observa el “p” valor es menor que 0.001 para las dos variables en estudio siendo mucho menor al nivel de significancia que se planteó del 0.05, considerando la regla de decisión, se tuvo que rechazar la hipótesis nula (Ho) y se optó por aceptar la hipótesis alterna (Ha); por consiguiente, se determinó que el uso de las redes influye asertivamente en la atención a los padres de familia en una Institución Educativa de Aucayacu; además, el grado o fuerza de correlación obtenida fue de  $\rho = 0.612$ , con dicho valor se le considera como la existencia de una correlación positiva alta.

### Tabla 13

*Pruebas de normalidad para la dimensión uso de los servicios y la variable atención a los padres.*

Variable y/o dimensión	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Servicios	0.094	201	<0.001
Atención a padres	0.100	201	<0.001

En la prueba de normalidad, se determinó por utilizar el Test de Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra es (201) superior a 50, el valor de la significancia para la dimensión uso de los servicios de la Vi es 0.001 y para la Vd es 0.001, eso indica que el valor de significancia es menor al nivel considerado, que es de 0.05; por lo tanto, se opta por utilizar el coeficiente de Spearman.

### Prueba de hipótesis 3

#### Contrastación de la hipótesis específica

Ho: el uso de los servicios no influye asertivamente en la atención a los padres de familia de una institución educativa de Aucayacu.

Ha: el uso de los servicios influye asertivamente en la atención a los padres de familia de una institución educativa de Aucayacu.

Si p-valor es  $>$  que 0.05 se acepta la hipótesis (Ho)

Si p-valor es  $<$  que 0.05 se rechaza la hipótesis (Ho) y se acepta la H1

**Tabla 14**

*Correlación entre la dimensión uso de los servicios y la variable atención a los padres.*

Variables			Servicios	Atención a padres
		Coeficiente de correlación	1.000	0.596**
	Servicios	Sig.(bilateral)		<0.001
Rho		Elementos (N)	201	201
		Coeficiente de correlación	0.596**	1.000
Spearman	Atención a padres	Sig.(bilateral)	<0.001	
		Elementos (N)	201	201

En la tabla se observa el “p” valor es menor que 0.001 para las dos variables en estudio siendo mucho menor al nivel de significancia que es de 0.05, considerando la regla de decisión, de rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y de aceptar la hipótesis alterna ( $H_a$ ); por consiguiente, uso de los servicios influye asertivamente en la atención a los padres de familia en una I. E de Aucayacu, teniendo a  $\rho = 0.596$ , correlación positiva moderada.



## V. DISCUSIÓN

Respecto al estudio de Manríquez, (2019), determinó que, adoptar tecnologías por parte de los municipios donde se ofrezca información de la administración pública tiende a afectar de manera positiva que se desarrolle y mejore su calidad de vida de los pobladores; el presente estudio coincide en dicha relación de las variables, debido a que con el uso de las TIC se mejoró los vínculos interactivos tanto de los directivos así como de los docentes que son los que manejan la institución pública con respecto a los padres de familia que en muchos casos tenían esa limitante de comunicarse con ellos o no concordaban en hacerle llegar sus inquietudes con la finalidad de que se mejore algunas acciones en beneficio de la mejora de la educación de sus hijos.

Con respecto a lo que concluye Melo (2018) sobre el objetivo de su investigación la que fue *la integración de las TIC como vía para optimizar el proceso enseñanza - aprendizaje en la educación superior en Colombia*, en ella concluye que para que las TIC logren su objetivo transformacional, se debe integrar en el aula y se convierta en el instrumento del conocimiento, que desarrolle la inteligencia y potencie el aprendizaje. En referencia a ello, la presente investigación discrepa por lo siguiente: la investigación se realizó con estudiantes del nivel superior y en esta se trabajó con padres de familia; a las TIC lo consideran como un instrumento del conocimiento situación que le hace más discrepante, aun puesto que, en la presente investigación, se concluye que se debe fortalecer la utilización de las Tic para mejorar la comunicación.

En base a lo que concluye Pacheco (2016), referente al uso de las Tic él indica que las TIC llegaron para revolucionar y cambiar la forma en la que se realizaban las actividades educativas, económicas, sociales y culturales; se convirtió así en un factor importante en la nueva economía El éxito de las organizaciones y muchas empresas se relacionan con la capacidad que tienen los empleados, trabajadores, directivos para que se adapten a la innovación tecnológica y su habilidad en poder explotarle para el bien común. La presente investigación coincide, puesto que un gran porcentaje de los encuestados se sienten satisfechos con la utilización de los recursos tecnológicos que utilizaron los directivos y docentes para comunicarse con ellos.

En base a los reportes de Barrio, (2017) donde concluye que, al utilizar los

medios sociales y digitales se observa una relación en adquirir un determinado producto, el presente estudio tiende a coincidir en dicha influencia del uso de las TIC, debido a que se ha observado que los padres de familia mostraron el interés sobre la facilidad con la que podían comunicarse con los docentes y directores para estar informado sobre la situación de sus hijos y, también, sobre las distintas acciones que tomaba la institución educativa; a pesar de ello, se vio en pocas oportunidades un recelo sobre el uso de las TIC por parte de algunos padres de familia, lo cual lo corroboró Barrio que muchas veces ocurre debido a la edad de las personas, siendo el caso en que si un padre de familia tenía mayoría edad que el promedio, entonces no mostraba mucha paciencia con algunos percances como el caso de la lentitud de las señales del internet y trataban de evadir la comunicación o mostraban impaciencia.

Considerando las conclusiones a lo que arriba Vicente, (2017) donde llega a la conclusión que el uso de las TIC se correlaciona de manera directa con la productividad de vendedores de establecimiento comercial minorista. El presente estudio coincide en la influencia del uso de las TIC, porque Vicente resalta que aparte de las tecnologías, hay otros factores complementarios como el nivel educativo de la persona que se beneficia de las TIC, en el caso de los padres de familia, también pudo ser un factor determinante, ya que solamente se alcanzó un coeficiente de correlación de 0.640 (correlación positiva alta), existiendo otros factores que no se consideró en el instrumento de recolección de datos y es de suma importancia para lograr una calidad de atención en su mayor plenitud con fines de mejorar la educación de los alumnos en concordancia con la participación de los padres de familia.

En el estudio de Párraga, (2017) se obtuvo como resultados que la implementación de las TIC en las PYMES de la zona 4 del Ecuador no surge efecto significativo sobre la competitividad de las empresas, debido a que se encuentran subutilizadas con la cual se ve limitado su uso en la resolución de labores administrativas. El presente estudio discrepa en cierta medida los efectos mostrados de emplear las TIC en las instituciones, porque sí, se llegó a observar en la institución educativa estudiada una mejora en la atención a los padres de familia, dando ellos cierta prioridad en pagar sus líneas de internet con la finalidad de que se mantenga la comunicación con los docentes y directores, muy al

contrario lo que encontró Párraga en donde indicaba que solamente el 36% de los empresarios solamente usaba internet, factor primordial que les limitaba en ser competitivos en estos tiempos de globalización en distintos lugares.

Por otra parte, Abanto, (2017) su investigación tuvo como objetivo: determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo desde el punto de vista de los padres de familia y estudiantes, ello se relaciona muy de cerca con las variables y el objetivo de la presente investigación. Sobre las conclusiones a las que llega se puede decir que existe alta coincidencia con la presente investigación, puesto que el uso del TIC mejora la comunicación con los padres de familia y mejora el desempeño profesional de directivos y docentes.

En el reporte de tesis elaborada por Espinoza, (2019), reporta como conclusión que las TIC son un factor de suma importancia en el desarrollo académico de los alumnos. El presente estudio coincide en la relación variable independiente, porque Espinoza indica que las TIC eleva entre muchos factores el nivel de conocimiento de la persona que utiliza y esto pasa también en los padres de familia de la institución educativa en estudio, debido a que dichas personas vienen aprendiendo continuamente sobre la importancia de las TIC, la forma cómo vienen enseñando los docentes a sus hijos y mantienen permanentemente la comunicación con los docentes y director de dicha institución. El uso de las TIC se encuentra relacionada con la atención a los padres de familia, observándose significancia en sus dimensiones de la variable dependiente como es el caso de la rapidez del servicio como lo reporta Beltrán (2020) en su investigación al encuestar a 110 clientes y concluir que la atención de calidad a una persona se traduce en la atención rápida y oportuna como lo encontrado en la institución educativa estudiada, con lo cual los padres de familia se sintieron en un ambiente agradable (Toro y Sanín, 2013) por ser tratados de buena manera por intermedio del uso de las TIC, y siempre el cliente busca que exista una atención personalizada (Núñez, 2021) para calificar la atención recibida.

Las percepciones favorables del uso de las TIC se vieron registradas en varios ámbitos como el de 34 empresas dentales en Lima Metropolitana y el Callao en donde Figueroa (2019) llega a la conclusión que determinó un 0.696 del coeficiente de Correlación de Spearman con alta significancia ( $p < 0.01$ ), en

donde el uso de las TIC genera un impacto significativo en la satisfacción del cliente interno y externo en dichas empresas.

Se determinó que el uso de las TIC presenta relación asertiva en la atención a los padres de familia, resultados similares lo reporta Manríquez (2019) al encontrar que las comunicaciones en la actualidad lo realizan por intermedio del uso de redes sociales, siendo para Melo (2018) que uno de los objetivos de las TIC es transformar y se tiene que integrar en el aula, por medio del desarrollo profesional docente (Cortez, 2016; Rizzo, 2018) ya que influye en las decisiones (Barrio, 2015) de los padres, mejorando el desarrollo académico (Espinoza, 2019) y la productividad (Vicente, 2017) respecto a las reuniones de coordinación e información entre docentes y padres de familia. Al respecto, Pacheco (2016), considera que las TIC revolucionarán y cambiarán la forma en la que se realizaban las actividades educativas, económicas, sociales y culturales; pero, Bardales (2018) recalca que, hay ocasiones en que a pesar de ser favorable el uso de las TIC, los pobladores no cuentan con programas ni información suficiente, lo cual en la realidad del estudio estaría referido a que algunos padres no cuentan con recursos económicos suficientes para pagar la línea de internet.

En el caso de 55.72% de los padres de familia indicaron estar entre satisfechos y muy satisfechos en la manera oportuna de su atención por parte de los directivos y docentes de la institución educativa, resultados muy similares a lo reportado por Figueroa (2019), quien concluyó que el uso de la tecnología de la información y comunicación genera una disminución del tiempo en atender los procesos; además, que se mantiene una comunicación muy paralela.

Se reporta que, el uso de las TIC se relaciona favorablemente en la atención a los padres de familia de los alumnos, esto ya se ve reflejada desde años anteriores en estudios como los de Sánchez (2015), al atribuirle usos como en la gestión y transformación de la información; además, la UNESCO (2018, 2022) resaltan que en el contexto educacional facilitan el acceso universal al conocimiento y son primordiales para que también puedan gestionar, direccionar y administrar de manera mucho más eficiente el sistema educativo, esto se logra involucrando tanto al alumnado como a los padres de familia, interactuando en entornos digitales accediendo a información sobre el colegio y sus hijos en tiempo real (Hernández et al., 2017), siendo, además, de fácil acceso (Escofet, 2020)

mediante el uso de tecnologías como celulares, aplicativos e internet (Ávila, 2013), que en la actualidad fue masificada su adquisición debido a la pandemia.

En el caso de la dimensión uso de las redes, se registró relación asertiva en la atención a los padres de familia, lo cual es sumamente importante para la mejora de la educación de los alumnos con el involucramiento de los padres, siendo un ejemplo el aplicativo WhatsApp que durante el periodo de aislamiento social fue en muchos lugares el único recurso académico fomentando a los docentes enviar mensajes instantáneos a alumnos y padres (Cervantes y Alvites, 2020), a pesar que dicha red social se creó para distraer y entretener a la sociedad (Colmenares, 2021).

A pesar que hubo un 19.4% de padres que estuvieron muy satisfechos por la atención recibida mediante el uso de las TIC, hubo solamente un 3.0% de ellos que se encontraron insatisfechos (tabla 8); esto es un buen indicativo para seguir mejorando la calidad de atención por medio del uso las TIC, ya que muchos padres se desvinculan de los estudios de sus hijos no porque no desean, sino, debido a que tienen que cumplir distintas labores y en muchos casos viven muy distanciados de la institución educativa. Con dichos resultados se puede deducir que hay avance favorable de comunicación entre institución y familiares de sus alumnos que es un actor clave (Krudthong (2017) para la mejora de la educación, en un entorno rápidamente cambiante (Latif, 2017); en el caso de vivir lejos, el uso de las TIC satisface sus expectativas de los padres (Kotler, 2017) al no tener que trasladarse por periodos prolongados.

## VI. CONCLUSIONES

### **Primera :**

Se afirma que el uso de las Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) favoreció directamente de manera proporcional en la atención a los padres de familia en una I. E de Aucayacu, registrando que al utilizar las TIC en un nivel alto de los padres de familias atendidas, estuvieron satisfechos.

### **Segunda :**

En el caso de los terminales más utilizados, se considera que hay una influencia hacia la atención a los padres de familia, registrándose que lo resaltante fue un grupo mayoritario donde percibieron el uso de los terminales a un nivel medio y como respuesta obtuvieron padres de familia satisfechos con la atención.

### **Tercera:**

En el caso de la dimensión redes más utilizadas, se afirma que presenta una influencia asertiva sobre la atención a los padres de familia en una I. E en estudio siendo sobresaliente usar las redes a un nivel medio y obtener a la mayor cantidad de padres satisfechos con la atención percibida por los directivos y docentes.

### **Cuarta :**

La dimensión concerniente a los servicios más utilizados ejerce influencia asertiva sobre la atención a los padres de familia, mostrándose mayor relevancia al utilizar los servicios de manera media y obtener una percepción de satisfechos en los padres de familia de la Institución educativa.

## VII. RECOMENDACIONES

### **Primera:**

Se sugiere a los directivos de la institución educativa fortalecer el uso de las TIC implementando una base de datos en la cual se encuentre identificado con qué TIC cuentan los padres de familia y de esa manera atender de manera asertiva a través del o de los recursos tecnológicos que el padre de familia tenga a disposición.

### **Segunda:**

Los directivos y docentes deben diversificar más el uso de los terminales con la finalidad de que se logre llegar a todos los padres de familia ya que no todos cuentan con celular, radio y/o televisión; esta decisión se puede fortalecer mediante un inventario de todos los padres de familia de dicha institución consultándoles qué terminales tienen a su disposición.

### **Tercera:**

El director debe emitir un acuerdo institucional sobre la uniformización del uso de una o dos redes sociales, esto con la finalidad de que se puedan proponer capacitaciones puntuales acerca de su uso tanto para los docentes y padres de familia, logrando acabar las acciones de desánimo por algunos padres al encontrarse limitados en algunas funciones básicas de dicha red social, manteniéndose siempre la comunicación agradable entre los padres y directivos de la institución educativa.

### **Cuarta:**

Se recomienda que directivos y docentes mejoren sus conocimientos en el uso de los servicios tecnológicos, aprovechar los cursos de Perueduca. Así mismo, se difunda y se inserte en el servicio y atención a padres de familia el correo corporativo institucional en la que todos los padres de familia conozcan y lo utilicen para una mejor atención.

## REFERENCIAS

- Aguilar-Barojas, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11(1-2), 333-338.  
<https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Abanto, J. (2017). Gestión institucional y calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria, Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel, 2017. Lima, Perú 2017.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11230?show=full>
- Ávila, D. (2013). Hacia una reflexión histórica de las TIC. *Hallazgos*, 10(19), 213-233 <https://www.redalyc.org/pdf/4138/413835217013.pdf>
- Bardales, C.A. (2018). Propuesta del uso de las TIC para mejorar la efectividad de los procesos del área de administración del establecimiento penitenciario de Carquín. Huacho, Perú.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5531>
- Barrio, J. (2015). La influencia de los medios sociales digitales en el consumo. Madrid, España. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/42339/1/T38702.pdf>
- Beltrán, .M. (2020). Propuesta de mejora en la atención al cliente para la gestión de calidad de la Mype del sector comercio, rubro abarrotes, Caso: “bodega lucerito”cañete2020.CañetePerú.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD\\_84abee88472b12658de3b375e7082cb0](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_84abee88472b12658de3b375e7082cb0)
- Beltran, J. A. (2017). *Gestión Educativa*. Lima, Perú.  
[https://www.researchgate.net/publication/354736009\\_La\\_gestion\\_educativa\\_desde\\_la\\_mirada\\_docente](https://www.researchgate.net/publication/354736009_La_gestion_educativa_desde_la_mirada_docente)
- Bernal, C. A. (2017). Metodología de la investigación administración, economía humanidades y ciencias sociales.  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Buendía, L. y Colás. P (2001). *Método de investigación en Psicopedagogía*. Madrid, España.  
[https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/LEONOR-Metodos-de-investigacion-en-psicopedagogia-medilibros.com\\_.pdf](https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/LEONOR-Metodos-de-investigacion-en-psicopedagogia-medilibros.com_.pdf)



- Cervantes, C.y Alvites, C. (2020). *WhatsApp como recurso educativo y tecnológico en la educación*. Lima, Perú.  
<file:///C:/Users/AMN/Downloads/Dialnet-WhatsAppComoRecursoEducativoYTecnologicoEnLaEducac-8099402.pdf>
- Cortés, A. (2016). *Prácticas innovadoras de integración educativa de TIC que permite el desarrollo profesional docente*. Bogotá, Colombia.  
<https://ddd.uab.cat/record/175877>
- Vicente, D. (2017). *Impacto de las tecnologías de la información en la productividad del establecimiento comercial minorista*. Madrid, España.
- Da Silva, K. (2018). *Revista Digital Publisher tomo 6 pag.269*  
Dialnet-RapidezEnElServicioCreandoUnalmagenATusClientes-829
- Directiva N° 039-2018-MINEDU. *Sobre el aprovechamiento educativo de la tecnología*, Lima 2018.
- Escofet, A. (2020). *Aprendizaje-servicio y tecnologías digitales: ¿una relación posible?* RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 23(1).  
<https://doi.org/10.5944/ried.23.1.24680>
- Espinoza, N. M. (2019). *Las tecnologías de la información y comunicación y su incidencia en el desarrollo académico de las universidades públicas de Lima Metropolitana y Callao en el año 2017*. Lima, Perú.  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11584>
- Farris, P. (2010). *Marketing Metrics: The Definitive Guide to Measuring Marketing Performance*.  
[https://books.google.com.pe/books/about/Marketing\\_Metrics.html?id=7Ptw4nBoGmkC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Marketing_Metrics.html?id=7Ptw4nBoGmkC&redir_esc=y)
- Figuroa, C. (2019). *Impacto de las tecnologías de información y comunicación en la satisfacción del cliente interno y externo en las empresas de servicios dentales más representativas en Lima Metropolitana*. Lima, Perú.  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626395/Figuroa\\_CC.pdf?sequence=10&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626395/Figuroa_CC.pdf?sequence=10&isAllowed=y)
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta edición). México: Mc Graw Hill.  
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Hernández, R. M. (2017). *Impacto de las TIC en la educación: Retos y Perspectivas*. 5(1), 325-347. doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2017.v5n1.149>
- Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación. (2015). *La integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los Sistemas Educativos*. Buenos Aires: UNESCO.
- López, (2010). <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-no-probabilistico/>
- Jiménez, D. (2019). *Ventajas de las TIC*. La Cruz, Costa Rica. Etiquetas: avances CIT. <https://actualidatecnologicajk.blogspot.com>
- Jiménez, D. (2013). *Tecnología de la información y comunicación (TIC)* Enciclopedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-tic.html>.
- Kleyman, S. (2020). *Calidad en el servicio*. Monterey México: <https://pranagroup.mx/blog/cultura-organizacional/calidad-en-el-servicio-al-cliente-110/>
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos del Marketing*. México: Pearson Educación. <https://www.iceditorial.mx/blog/65-atencion-al-cliente-valor-anadido>
- Manríquez, A.D. (2019). El uso de la TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México. Madrid, España. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/50692/>
- Manzano A. (2014) desaficiones estadísticas mediante la prueba de significación de la hipótesis nula. <http://asignatura.us.es/dadpsico/apuntes/EpPSHN.pdf>
- Melo, M.E. (2018). La integración de las TIC como vía para optimizar el proceso enseñanza-aprendizaje en la educación superior en Colombia. Alicante, España. [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/80508/1/tesis\\_myriam\\_melo\\_hernandez.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/80508/1/tesis_myriam_melo_hernandez.pdf)
- MinTIC, (2021). La tecnología digital para todos. (Art. 6 Ley 1341 de 2009). <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Ministerio/Acerca-del-MinTIC/>

- Muñoz, M. I. (2017). Las tecnologías de la Información y comunicación (TIC) y la participación en el mercado internacional de las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector textil y confecciones de Lima Metropolitana – año 2016. Lima, Perú.
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social*. Ediciones de la U. [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=FTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=cuantitativo&ots=6l7KZLLF17&sig=8DjewntRc2zCQ4kbFzQ8iMm3Kww&redir\\_esc=y#v=onepage&q=cuantitativo&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=FTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=cuantitativo&ots=6l7KZLLF17&sig=8DjewntRc2zCQ4kbFzQ8iMm3Kww&redir_esc=y#v=onepage&q=cuantitativo&f=false)  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6662>
- Núñez, J.C. (2021). Estrategias de Atención al Cliente para Mejorar la Satisfacción de los Usuarios de la Distribuidora Salgar, Chiclayo 2021. Perú.  
<http://repositorio.umb.edu.pe:8080/jspui/bitstream/umb/290/1/prieto%20noemi%20-%20tesis.pdf>
- Najul, G. Y. (2011) revista venezolana Universidad de Carabobo El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio vol. 4  
<https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148002.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2018). *Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la Educación*. Paris: UNESCO.  
<https://es.unesco.org/themes/tic-educacion/accion>
- Párraga, L. A. (2017). La implementación de las tecnologías de la información y comunicación en las PYMES de la zona 4 del Ecuador y su impacto en la competitividad empresarial. Lima, Perú.  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7612>
- Pimienta, R. (2000). Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas. *Política y Cultura*, 13, 263-276. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26701313>
- Ruiz, M. (2005). Políticas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán. Sinaloa, México. (Tesis de doctorado).  
[http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/mirm/validacion\\_confiableidad.html](http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/mirm/validacion_confiableidad.html)

- Sánchez, L. N. (2015). Implicaciones, uso y resultados de las TIC en educación primaria. Estudio cualitativo de un caso. *EDUTEC. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 51,1-11  
42-58,2008de: <http://www.edutec.es/revista/index.php/edutec-e/article/view/581>
- Sánchez, D. E. *Revista Educare* Vol. XII, N° Extraordinario, 155-162, ISSN:1409-  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194114584020>
- Suárez, Robles y Serrano (jun. 2019) *Revista cubana de investigación biomédicas*  
Volumen 38 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194114584020>
- Toro, F. y Alejandro S. (2013). *Gestión del clima organizacional: Intervención basada en evidencias*. Medellín: Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional. Revista digital Publisher carDialnet-V6-N6-1 (dic) 2021, pp. 264-277 | Recibido: 11 de noviembre de 2021 - Aceptado: 09 de diciembre de 2021 (2 ronda rev.) Edición Especial
- Torres, P. (2016). La radio como recurso didáctico para la formación integral de los estudiantes de Educación Secundaria. Bogotá, Colombia. UNSCO. de <https://www.researchgate.net/publication/271446563>
- Vilar, C. (31 de mayo de 2021). *Consol Vilar*.  
<https://www.consolvilar.com/imagen-profesionalatencion-cliente/>
- Rodríguez, D. (17 de septiembre de 2020). Investigación aplicada:  
<https://www.consolvilar.com/imagen-profesionalatencion-cliente/>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Uso de TIC y la atención a los padres de familia en una institución educativa de Aucayacu, 2022						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona el uso de las TIC con la atención a los padres de familia en una institución educativa de Aucayacu?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona el uso de los terminales con la atención a los padres de familia en una institución educativa de Aucayacu?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el uso de las redes con la atención a los padres de familia en una institución educativa de Aucayacu?</p> <p>¿De qué manera se relaciona los servicios</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>identificar qué manera se relaciona el uso de las TIC con la atención a los padres de familia en una institución educativa de Aucayacu</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Identificar de qué manera se relaciona el uso de los terminales con la atención a los padres de familia en una institución educativa de Aucayacu.</p> <p>Identificar qué manera se relaciona el uso de las redes con la atención a los padres de familia en una institución educativa de Aucayacu</p> <p>Identificar de qué</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>El uso de las TIC se relaciona asertivamente con la atención a los padres de familia en una institución educativa de Aucayacu.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>HE1. El uso de los terminales se relaciona asertivamente con la atención a los padres de familia en una institución educativa de Aucayacu.</p> <p>HE2. El uso de las redes se relaciona asertivamente en con atención a los padres de familia en una institución educativa de Aucayacu.</p> <p>HE3. El uso de los servicios se relaciona asertivamente con la atención a los padres de familia en una institución educativa de Aucayacu.</p>	Variable 1 Independiente: Uso de TIC			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Terminales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminales más utilizados</li> <li>• Terminal que permite mayor rapidez de atención.</li> <li>• Nivel de satisfacción del cliente</li> </ul>	1 2 3 4	a) Alto b) Medio c) Bajo
			Redes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las redes más utilizadas</li> <li>• Las redes que permiten un ambiente agradable.</li> <li>• Nivel de satisfacción del cliente</li> </ul>	5 6 7 8 9	
			Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servicios más utilizados</li> <li>• Servicios que generan mayor concentración</li> <li>• Nivel de satisfacción del cliente</li> </ul>	10 11 12 13	
			Variable 2 Dependiente: Atención a los padres de familia			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Ambiente agradable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidez de la atención.</li> <li>• Padres que consideran haber sido atendidos con agrado.</li> </ul>	14 15	a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho e) Muy Insatisfecho
			Rapidez del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de padres atendidos</li> <li>• Padres que consideran que le atendieron con prontitud.</li> </ul>	16 17 18	

con la atención a los padres de familia en una institución educativa de Aucayacu?	manera se relaciona los servicios con la atención a los padres de familia en una institución educativa de Aucayacu		Atención personalizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención exclusiva</li> <li>• Atención con alta concentración</li> </ul>	19 20 21	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL			
<p>TIPO Y NIVEL</p> <p>Investigación aplicada, de nivel correlacional</p> <p>DISEÑO:</p> <p>No experimental, transeccional o transversal</p> <p>MÉTODO</p> <p>Cuantitativo</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>417 padres de familia</p>	<p>Variable I:</p> <p>Uso de las TIC</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Hayhlen Ekizabeh Solórzano Ramírez</p> <p>Año: 2022</p> <p>Monitoreo: Junio- agosto</p> <p>Ámbito de Aplicación: una institución educativa de Aucayacu</p> <p>Forma de Administración: Directa</p> <p>Variable D:</p> <p>Atención a padres de familia.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Hayhlen Ekizabeh Solórzano Ramírez</p> <p>Año: 2022</p> <p>Monitoreo: Junio- agosto</p> <p>Ámbito de Aplicación: una institución educativa de Aucayacu</p> <p>Forma de Administración: Directa</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se realizará el tiramiento con la estadística descriptiva e inferencial</p> <p>DE PRUEBA: Prueba hipótesis</p> <p>Nivel de Significación: Se realizará la prueba de hipótesis s mediante el estadístico p _ valor en relación con el nivel de significación de 5%</p> <p>Inferencial: Se realizará la prueba de hipótesis mediante el estadístico p _ valor en relación con el nivel de significación de 5%</p>			

## Anexo 2: matriz de Operacionalización de variables

### Uso de TIC y la atención a los padres de familia en una institución educativa de Aucayacu, 2022

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
VI Uso de las TIC	son el resultado de la interacción de la informática y las telecomunicaciones, todo con el fin de mejorar el procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información, consiguiendo de esa manera consiguiendo que la comunicación sea más rápida y de mejor calidad (Jiménez 2019)	La variable Uso de TIC se va operacionalizar en tres dimensiones: Terminales, Redes y Servicio (Jiménez, 2019)	Terminales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminales más utilizados</li> <li>• Terminal que permite mayor rapidez de atención.</li> <li>• Nivel de satisfacción del cliente</li> </ul>	1-2 3-4
			Redes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las redes más utilizadas</li> <li>• Las redes que permiten un ambiente agradable.</li> <li>• Nivel de satisfacción del cliente</li> </ul>	5-6-7 8 9
			Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servicios más utilizados</li> <li>• Servicios que generan mayor concentración</li> <li>• Nivel de satisfacción del cliente</li> </ul>	10 11-12 -13
VD Atención a padres de familia	Sobre la atención al cliente es el servicio que una empresa brinda a sus clientes al momento de vender, ofrecer su producto o atender sus reclamos y pedidos. Menciona así mismo que existen factores que influyen en la calidad de servicio (Da silva,2018)	La variable atención a padres de familia se va a operacionalizar en tres dimensiones: Ambiente agradable, rapidez del servicio y atención personalizada. (Da Silva – 2018)	Ambiente agradable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidez de la atención.</li> <li>• Padres que consideran haber sido atendidos con agrado.</li> </ul>	14 15
			Rapidez del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de padres atendidos.</li> <li>• Padres que consideran que le atendieron con prontitud.</li> </ul>	16-17 18
			Atención personalizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención exclusiva.</li> <li>• Atención con alta concentración.</li> </ul>	19 20-21



## Anexo 3: instrumento de investigación

### CUESTIONARIO PARA UNA INVESTIGACIÓN

Señores padres de familia, el presente cuestionario tiene como finalidad recoger información de manera anónima para consolidar un trabajo de investigación- tesis, cuyo título es: "Uso de TIC y la atención a los padres de familia en una institución educativa de Aucayacu, 2022", por ello pido a usted tenga a bien responder los diversos ítems según considere conveniente.

#### INSTRUCCIONES:

- a). Leer las preguntas para luego elegir la respuesta
- b). Marcar con un aspa la alternativa que considere correcta
- c). Evite dejar en blanco los recuadros
- d). Evite hacer borrones o tachas sobre las preguntas.

#### Variable 1: USO DE TIC

##### DIMENSIONES: TERMINALES

N°	INDICADORES terminales más utilizados	NIVELES DE RANGO				
		siempre	Casi siempre	a veces	Casi nunca	nunca
1	¿Con qué frecuencia utilizaron el celular los directivos y docentes de la institución educativa de Aucayacu para comunicarse con ustedes?					
2	¿Con qué frecuencia utilizaron la radio los directivos y docentes de la institución educativa de Aucayacu para comunicarse con usted?					
3	¿Con qué frecuencia utilizaron la televisión los directivos y docentes de la institución educativa de Aucayacu para comunicarse con usted?					
4	Los dispositivos que utilizaron los directivos y docentes de institución educativa de Aucayacu ¿Permitieron mayor rapidez en la comunicación?					

##### DIMENSIÓN 2: REDES

N°	INDICADORES Redes más utilizadas	NIVELES DE RANGO				
		siempre	Casi siempre	a veces	Casi nunca	nunca
5	¿Con qué frecuencia utilizaron el Whatsapp los directivos y docentes de la institución educativa de Aucayacu para comunicarse con usted?					
6	¿Con qué frecuencia utilizaron el Facebook los directivos y docentes de la institución educativa de Aucayacu para comunicarse con usted?					
7	¿Con qué frecuencia utilizaron el Twitter los					

	directivos y docentes de la institución educativa de Aucayacu para comunicarse con usted?					
8	La comunicación a través de las redes sociales con los directivos y docentes de la institución educativa de Aucayacu habrá sido agradable.					
9	¿La utilización de las redes por parte de directivos y docentes de la institución educativa de Aucayacu habrán alcanzado un buen nivel de satisfacción?					

### DIMENSIÓN 3 : SERVICIOS

N°	INDICADORES servicios más utilizados	NIVELES DE RANGO				
		siempre	Casi siempre	a veces	Casi nunca	nunca
10	¿Con qué frecuencia utilizaron el Whatsapp los directivos y docentes de la institución educativa de Aucayacu para comunicarse con usted?					
11	¿Con qué frecuencia utilizaron el Facebook los directivos y docentes de la institución educativa de Aucayacu para comunicarse con usted?					
12	¿Con qué frecuencia utilizaron el Twitter los directivos y docentes de la institución educativa de Aucayacu para comunicarse con usted?					
13	La comunicación a través de las redes sociales con los directivos y docentes de la institución educativa de Aucayacu habrá sido agradable.					

### Variable 2: ATENCIÓN A PADRES DE FAMILIA

### DIMENSIÓN 1: AMBIENTE AGRADABLE

N°	INDICADORES • Calidez de la atención.	NIVELES O RANGO				
		Muy Satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
15	¿Cómo se sintieron los padres de familia respecto al trato que recibieron de los docentes y directivos de la institución educativa de Aucayacu en una comunicación virtual?					

### DIMENSIÓN 2 : RAPIDEZ DEL SERVICIO

N°	RAPIDEZ DEL SERVICIO INDICADORES Padres que consideran que le atendieron con prontitud.	NIVELES O RANGO				
		Muy Satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
16	¿Cómo se sintieron los padres de familia					

	al haber sido atendido en grupos mayoritarios por los directivos y docentes de la institución educativa?					
17	¿Cómo se sienten los padres al haber sido atendido de manera oportuna por los directivos y docentes de la institución educativa?					
18	¿Cuál fue el nivel de satisfacción de los padres de familia referente a la oportuna atención de los docentes y directivos de la institución educativa?					
N°	<b>ATENCIÓN PERSONALIZADA INDICADORES</b> • Atención exclusiva.	<b>NIVELES O RANGO</b>				
		Muy Satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
19	¿Cómo se sintieron los padres de familia al recibir atención exclusiva de parte de los docentes y directivos utilizando los equipos tecnológicos?					
20	¿Cuál fue el nivel de satisfacción de los padres de familia con el tiempo que utilizaron los docentes y directivos para atender tu requerimiento o pedido?					
21	¿Cuál fue el nivel de satisfacción de los padres de familia al haber sido atendidos por los docentes y directivos con toda la disponibilidad de escucharlos y servirlos?					

Aucayacu, junio de 2022.

¡MUCHAS GRACIAS!

Autora: Hayhlen Elizabeth Solórzano Ramírez

## Anexo 4 : validez de exprtos

### Validación del experto 1

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE USO DE LA TIC

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Enrique Miguel Pardo Esquerre   DNI: 18855955

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación

14 de junio del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ATENCIÓN A LOS PADRES DE FAMILIA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Enrique Miguel Pardo Esquerre   DNI: 18855955

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación

14 de junio del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad

## Validación del experto 2

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE USO DE LA TIC

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Zanelly Fernández Tello..... DNI: 09361735.....

Especialidad del validador: Mg. En Administración de la Educación.....

...17.....de...Junio.....del 2020.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Mg. Zanelly Fernández Tello  
Dni. 09361735

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ATENCIÓN A LOS PADRES DE FAMILIA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Zanelly Fernández Tello..... DNI: 09361735.....

Especialidad del validador: Mg. En Administración de la Educación.....

...17.....de...Junio.....del 2020.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Mg. Zanelly Fernández Tello  
Dni. 09361735

### Validación del experto 3

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE USO DE LA TIC

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. MARUJA BENITES CONDEZO   DNI: 22461829  
Especialidad del validador : MAGISTER EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

AUCAYACU 20 DE JUNIO del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

MARUJA BENITES CONDEZO

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ATENCIÓN A LOS PADRES DE FAMILIA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. MARUJA BENITES CONDEZO   DNI: 22461829  
Especialidad del validador : MAGISTER EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

AUCAYACU 20 DE JUNIO del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

MARUJA BENITES CONDEZO


**PERÚ**

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
PARDO ESQUERRE, ENRIQUE MIGUEL DNI 18855955	<b>BACHILLER EN INGENIERIA ADMINISTRATIVA</b> Fecha de diploma: 18/10/1993 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
PARDO ESQUERRE, ENRIQUE MIGUEL DNI 18855955	<b>INGENIERO ADMINISTRATIVO</b> Fecha de diploma: 11/12/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
PARDO ESQUERRE, ENRIQUE MIGUEL DNI 18855955	<b>MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION</b> Fecha de diploma: 08/04/15 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
FERNANDEZ TELLO, ZANELY <b>DNI 09361735</b>	<b>BACHILLER EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN INGENIERÍA DE SISTEMAS</b> Fecha de diploma: 07/08/2007 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ S.A.C. <b>PERU</b>
FERNANDEZ TELLO, ZANELY <b>DNI 09361735</b>	<b>INGENIERO DE SISTEMAS</b> INGENIERÍA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 20/09/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ S.A.C. <b>PERU</b>
FERNANDEZ TELLO, ZANELY <b>DNI 09361735</b>	<b>MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN</b> Fecha de diploma: 08/04/15 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
BENITES CONDEZO, MARUJA DNI 22461829	<b>LIC. EN EDUCACION</b> QUIMICA Y BIOLOGIA Fecha de diploma: 27/01/1987 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <b>PERU</b>
BENITES CONDEZO, MARUJA DNI 22461829	<b>BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION</b> ESPECIALIDAD: QUIMICA Y BIOLOGIA Fecha de diploma: 27/08/1986 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <b>PERU</b>
BENITES CONDEZO, MARUJA DNI 22461829	<b>LICENCIADO EN EDUCACION</b> QUIMICA Y BIOLOGIA Fecha de diploma: 27/01/1987 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <b>PERU</b>
BENITES CONDEZO, MARUJA DNI 22461829	<b>MAGISTER EN EDUCACION</b> DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 26/10/2013 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>
BENITES CONDEZO, MARUJA DNI 22461829	<b>TITULO DE ESPECIALISTA EN GESTIÓN ESCOLAR</b> CON LIDERAZGO PEDAGÓGICO Fecha de diploma: 11/03/19 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL  Fecha matrícula: 12/03/2018 Fecha egreso: 14/12/2018	UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT <b>PERU</b>

Lima, 03 de junio de 2022

**Carta P. 0674-2022-UCV-EPG-SP**

Magister  
MARUJA BENITES CONDEZO  
DIRECTORA  
IE. "ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY" DE AUCAYACU

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **SOLORZANO RAMIREZ HAYLEN ELIZABETH**; identificado(a) con DNI/CE N° 22512649 y código de matrícula N° 7002687090; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**USO DE TIC Y LA ATENCIÓN A PADRES DE FAMILIA EN UNA IE DE AUCAYACU, 2022**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



**MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.

I.F. "ANDRÉS A. CÁCERES D."  
MESA DE PARTES  
N° Reg. 067 Fot. 01  
Fecha 10.06.22 Hora 09:30 a.m.  
Recibido por [Firma]



ucv.edu.pe



Aucayacu, 04 de junio del 2022

**OFICIO Nº Nº 067-2022-DIE-AACD-SA**

Señora: MBA. RUTH ANGÉLICA CHICANA BECERRA  
Coordinadora General de Programas de Post Grado  
Semipresenciales  
Lima

Asunto: AUTORIZA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN LA I.E.  
ANDRES AVELINO CÁCERES DORREGARAY Andrés Avelino  
Cáceres Dorregaray de Sangapilla – Aucayacu

Referencia: Carta P. 0674-2022-UCV-EPG-SP

Es grato dirigirme a su persona para saludarla y al mismo tiempo hacer de su conocimiento respecto al documento de la referencia, que **mi despacho dispone se brinde todas las facilidades** que el proceso amerita para que se pueda llevar a cabo el Trabajo de Investigación (Tesis), denominado: “**USO DE TIC Y LA ATENCIÓN A PADRES DE FAMILIA EN UNA IE DE AUCAYACU, 2022**”, a cargo de la Licenciada SOLORZANO RAMIREZ, HAYHLEN ELIZABETH, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación en modalidad semipresencial del semestre 2022-I

No siendo otro el motivo de la presente, me suscribo de Ud. reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. MARUJA BENITES CONDEZO  
Directora

c.c. Archivo  
MBC/d.

*Fiabilidad del instrumento de medición documental*

*Prueba de confiabilidad de la variable independiente Uso de las TIC*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.868	13

*Prueba de confiabilidad de la variable dependiente Atención a los padres*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.857	8

Ficha técnica de la variable Uso de TIC

Nombre	Cuestionario sobre el Uso de TIC
Autora:	Solórzano Ramírez, Hayhlen Elizabeth
Año:	2022
Lugar:	I.E. de Aucayacu, José Crespo y castillo. Leoncio Prado. Huánuco
Objetivo:	Recoger datos del Uso de TIC
Dimensiones:	Terminales, Redes, Servicios
Niveles y Rangos:	Bajo=13-30, Medio=31-48, Alto=49-65
Confiabilidad:	0.868
Escala de medición:	Ordinal Likert: (5) Siempre, (4) casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca
Cantidad de ítems:	13 ítems

Ficha técnica de la variable Atención a padres de familia

Nombre	Cuestionario sobre la Atención a padres de familia
Autora:	Solórzano Ramírez, Hayhlen Elizabeth
Año:	2022
Lugar:	Institución Educativa de Aucayacu, José Crespo y castillo. Leoncio Prado. Huánuco
Objetivo:	Recoger datos de la Atención a padres de familia
Dimensiones:	Ambiente agradable, Rapidez del servicio, Atención personalizada
Niveles y Rangos:	Muy insatisfecho=8-15, Insatisfecho=16-23, Satisfecho=24-31, Muy satisfecho=32-40
Confiabilidad:	0.857
Escala de medición:	Ordinal Likert: (5) Muy satisfecho, (4) Satisfecho, (3) Medianamente satisfecho, (2) Insatisfecho, (1) Muy insatisfecho
Cantidad de ítems:	8 ítems