

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“RELACIÓN ENTRE EL USO DE LAS
TECNOLOGÍAS Y LA SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
PARTICULAR “ANGELITOS DE MARÍA”,
PACASMAYO, 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bratzo Aldair Alvarado Paredes
Maria del Carmen Mejia Deza

Asesor:

Mg. Patrick Michael Villamizar Morales

Trujillo - Perú

2022

DEDICATORIA

La presente investigación es dedicada a nuestras familias por darnos la oportunidad de seguir enriqueciendo nuestros conocimientos, y ser nuestro mayor soporte durante toda la etapa de preparación profesional, brindándonos su apoyo incondicional en todo momento.

En memoria de Julio Paredes Ruiz y Marina Aguilar Benites, quiénes estuvieron presente en la mayor parte de nuestra carrera profesional, siendo siempre, uno de los motivos de superación.

Al Club Universitario de Deportes, por darnos tantas alegrías en los momentos difíciles que atravesábamos y a su frase, digna de seguir, “Que los nuevos “U” recuerden que para ser de la “U”, hay que ser honrados, trabajadores y gente de bien”.

Con mucho amor,

BRATZO ALVARADO Y MARIA MEJÍA.

AGRADECIMIENTO

Damos gracias a Dios por ser nuestra guía durante todo el período educativo impulsando la
fuerza y resiliencia cada día de nuestras vidas.

A nuestros padres, por habernos forjado buenos valores desde pequeños y por ser un apoyo
incondicional en todo momento.

A la Dra. Ena Cecilia Obando Peralta y a la Dra. Julia Otilia Sagastegui Ruiz, por el
acompañamiento constante como docente durante la elaboración de nuestro trabajo de
investigación.

BRATZO ALVARADO Y MARIA MEJÍA.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Formulación del problema	28
1.2. Objetivos	28
1.2.1. Objetivo general	28
1.2.2. Objetivos específicos	28
1.3. Hipótesis	29
1.3.1. Hipótesis general	29
1.3.2. Hipótesis específicas.....	29
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	31
2.1. Tipo de investigación	31
2.2. Población y muestra	32
2.2.1. Población	32
2.2.2. Muestra	33

2.3.1. Técnica: Encuesta	33
2.3.2. Procedimiento.....	35
2.3.3. Procesamiento	36
2.3.4. Análisis de la Información	37
2.3.5. Aspectos Éticos	37
CAPÍTULO III. RESULTADOS	39
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN	46
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Parámetros del Uso de la Tecnología para estudiantes de Educación Básica	22
Tabla 2: Población	32
Tabla 3: Análisis de fiabilidad de los Instrumentos de Medición	39
Tabla 4: Prueba de Normalidad de las variables	39
Tabla 5: Relación entre el uso de las tecnologías y la satisfacción del cliente en la I.E.P. "Angelitos de María", Pacasmayo, 2020.	40
Tabla 6: Tabla cruzada para el nivel de uso de las tecnologías con el nivel de satisfacción del cliente en la I.E.P. "Angelitos de María", Pacasmayo, 2020.	41
Tabla 7: Nivel de uso de la tecnología en la I.E.P. "Angelitos de María", Pacasmayo, 2020.	42
Tabla 8: Nivel de satisfacción de los clientes en la I.E.P. "Angelitos de María", Pacasmayo, 2020.	43
Tabla 9: Relación entre el uso de las tecnologías y la satisfacción del cliente en la dimensión proceso de enseñanza-aprendizaje en la I.E.P. "Angelitos de María", Pacasmayo, 2020.	44
Tabla 10: Relación entre el uso de las tecnologías y la satisfacción del cliente en la dimensión evaluación en la I.E.P. "Angelitos de María", Pacasmayo, 2020.	45
Tabla 11: Relación entre el uso de las tecnologías y la satisfacción del cliente en la dimensión consultas y/o asesorías en la I.E.P. "Angelitos de María", Pacasmayo, 2020.	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1: Esquema de Investigación Correlacional.	32
Ilustración 2: Diagrama de dispersión de las variables uso de la tecnología y satisfacción del cliente.	40
Ilustración 3: Porcentaje del Nivel de Uso de la Tecnología en la I.E.P. "Angelitos de María", Pacasmayo, 2020.	43
Ilustración 4: Porcentaje del Nivel de Satisfacción de los clientes en la I.E.P. "Angelitos de María", Pacasmayo, 2020.	44

RESUMEN

La presente Tesis buscó establecer la relación entre el uso de las tecnologías y la satisfacción de la cliente aplicada en la I.E.P. “Angelitos de María”. Fue una investigación correlacional de corte transversal. Se trabajó con 35 padres de familia de la Institución Educativa. Se aplicó un cuestionario de 16 ítems para la recolección de la información, el cual fue validado por 5 juicios de expertos. Se utilizó la correlación de Spearman al no cumplir las variables de estudio con el supuesto de la normalidad. Como resultado de la investigación se determinó que el uso de las tecnologías tiene una relación positiva en la satisfacción del cliente en la I.E.P. “Angelitos de María” ($r_s = 0.353$, $p < 0.05$). Así mismo se identificó que los estudiantes en su mayoría utilizan las tecnologías de manera regular y la satisfacción de los clientes en la institución educativa es medianamente alta.

Palabras claves: Uso de las tecnologías, satisfacción del cliente, instituciones educativas.

ABSTRACT

This Thesis sought to establish the relationship between the use of technologies and customer satisfaction in the I.E.P. "Angels of Mary". It was a cross-sectional correlational investigation. We worked with 35 parents of the Educational Institution. A 16-item questionnaire was applied to collect the information, which was validated by expert judgments. Spearman's correlation was used as the study variables did not meet the assumption of normality. As a result of the investigation, it was determined that the use of technologies has a positive relationship with customer satisfaction in the I.E.P. "Little Angels of Mary" ($r_s = 0.353$, $p < 0.05$). Likewise, it was identified that the majority of the students use the technologies on a regular basis and the satisfaction of the clients in the educational institution is moderately high.

Keywords: Use of technologies, customer satisfaction, educational institutions.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Desde la década de los 2000, la educación es fundamental para todos los seres humanos, pues permite ampliar los conocimientos que se verán plasmados en un futuro profesional puesto que, si una persona no cuenta con educación completa, la posibilidad de superarse y tener una óptima calidad de vida es reducida (Martínez, 2014).

Actualmente en el Perú por la coyuntura sanitaria del Covid-19 se han presentado nuevas modalidades de aprendizaje a través del uso de la tecnología, para ejecutar un alcance nivel nacional con una educación continua. Para esto, MINEDU (2020) propuso “Aprendo en Casa” como programa educativo, teniendo como objetivo principal orientar a los alumnos y sus familiares durante la emergencia sanitaria y así brindar sentido e información en los días de confinamiento, reforzando actitudes y valores propios como la solidaridad, responsabilidad, autocuidado y de los que los rodean, principalmente de las poblaciones vulnerables. Esta transmisión peruana educativa propuesta por el Ministerio de educación tiene información que es muy necesaria en su plataforma virtual, así mismo es transmitida por televisión, radio y web.

El empleo de las plataformas virtuales se presenta como una nueva modalidad que es adoptada hoy en día por las circunstancias sanitarias que se viven. Asimismo, tiene distintas ideas para ser implementada y características que la hacen dispar pero efectiva si se hace un uso adecuado e impulsa a toda la comunidad educativa adaptarse a ella mediante el uso de la tecnología; pues no es solo una problemática que se encuentra atravesando el Perú, sino todo el mundo (O’Hara, 2021).

Seaman et al. (2018) consideran preciso el uso la tecnología para poder ofrecer conocimiento a los alumnos de manera remota, lejos de sus maestros, pero interactuando de manera asincrónica y sincrónica; e influenciando a interactuar generalmente a través de recursos pedagógicos digitales, que también le llamamos virtual y se efectúan por internet, teléfonos móviles u tabletas. Además, se debe de contar con un buen acceso a internet para que no cese la conectividad durante el aprendizaje de los alumnos.

Asimismo, se debe tener en cuenta la función del guía o facilitador que son asumidas tanto por los padres de familia a lado de su niño como el maestro mediante la pantalla virtual. Gallardo (2020) indica que la persona que ocupa la función de facilitador del aprendizaje hacia los estudiantes tiene que dominar los temas a tratar no solo teniendo en cuenta el área cognoscitiva sino también contar con conocimientos y nociones básicas sobre el uso de las herramientas tecnológicas; igualmente, tiene que considerar el proceso de comunicación que tiene cada niño en el nivel inicial y su capacidad para escuchar.

Según Astete (2018) la satisfacción del usuario se logra si el servicio propuesto ofrece calidad y sobrepasa las expectativas, percepciones o deseos; por tanto, toda institución educativa tiene como objetivo conseguir la satisfacción del cliente cubriendo todas sus necesidades debido a que un cliente satisfecho es una oportunidad nueva de crecimiento teniendo una gran influencia tanto en la empresa como en la sociedad.

Frecuentemente se asocia el término satisfacción con la calidad en general y más aun con la calidad de los servicios. La calidad en general se puede entender que tan bueno es el servicio, y no se focaliza en que tan extenso u grande sea, de manera en que la atención de

un producto o servicio según su uso planteado o propósito, estando sujeto al tanto de la satisfacción de los usuarios, público o clientes (Nejati & Nejati, 2008).

Con respecto a la calidad de los servicios, es establecida por las diferencias que hay en las expectativas del cliente y la percepción del servicio que se recibió, se tiene que cumplir con lo que pide cada cliente de manera precisa, expedita y exhaustiva. Recalcando que la calidad tiene que ser conforme con lo que requiere el cliente (Nejati & Nejati, 2008), así se determina la relación que existe con la satisfacción al cliente.

Loli et al. (2013) defienden que un cliente satisfecho en una organización privada o pública tiene conexión directa con la calidad de los servicios que este ofrece; nos quiere decir que, la percepción nos mostrará el grado de satisfacción del cliente. Para obtener la satisfacción del consumidor se considera a los colaboradores, ya que ellos son quienes interactúan de manera directa con el usuario, quiere decir que el colaborador debe tener habilidades, experiencia y sobre todo conocimiento suficiente para dar una buena atención a los usuarios y poder generar un nexo de confianza con ellos a través de la satisfacción.

Así es como, de acuerdo con lo mencionado anteriormente, la I.E.P. “Angelitos de María”, tiene como finalidad brindar el mejor servicio de educación de calidad implementando el uso de la tecnología en todos sus procesos educativos, ya que es uno de los elementos esenciales que determinan el nivel de satisfacción de sus consumidores. Cabe resaltar que, debido al constante avance de la tecnología, la institución se adapta al capacitarse constantemente para cumplir con las expectativas y exigencias de los usuarios potenciales que son los Padres de Familia.

La presente tesis, presenta antecedentes internacionales, regionales y nacionales donde analizan la relación del uso de la tecnología con la satisfacción del cliente concluyendo que la tecnología en el sector educativo cumple una función importante para lograr el agrado de los clientes.

En el ámbito internacional, Carcasi y Sivana (2020) en la tesis titulada “Análisis del marketing de servicios y su relación con la satisfacción de los padres de familia del colegio cristiano Salomón del distrito de Miraflores. Arequipa-2020”. Aplicaron un diseño no experimental - transversal. En cuanto al nivel de marketing de servicios se percibió que la mayoría de los padres evaluaron en un nivel “regular” con un 46.3%. En relación a la satisfacción de los padres corresponde al nivel “poco satisfecho” con un 43.9% de padres encuestados. Finalmente se pudo determinar mediante la aplicación de la prueba de Rho Spearman la existencia de una relación directamente significativa entre las dos variables estudiadas al obtenerse un $r_s = 0,764$ ($p \leq 0,05$).

Alegría (2015) en la investigación titulada “El uso de las TIC como tácticas que proporcionan a los alumnos a construir aprendizajes significativos”, realizado en el colegio Capouilliez de Guatemala. Lo principal fue indicar de qué manera los alumnos hacen uso de las TIC como técnicas para aprender. La tesis tiene enfoque no experimental, cuantitativo y diseño transversal descriptivo. Se utilizó el instrumento de encuesta con grados de valoración realizado por el estudiante. Al final se concluyó que los alumnos no cuentan con la suficiente motivación de los maestros para hacer uso de las TIC como tácticas de aprendizaje, teniendo reducidas oportunidades de trabajo colaborativo.

Díaz et al. (2020) en la tesis denominada “La relación entre las competencias de las TIC, el uso de las TIC y las guías de enseñanza en el estudiante de educación universitaria”, realizada en la Universidad de Valencia, España. El objetivo fue conocer el vínculo entre las TIC y la enseñanza en el estudiante universitario en el ámbito de la Educación. Se estableció una muestra de 554 alumnos, de educación social (47.2%) y de grados de Pedagogía (52.8%). Teniendo los tres subconjuntos se concluyó que las competencias en TIC se enlazan de manera positiva con los tres usos de las TIC.

En el ámbito regional, Steffanell y Acevedo (2019) en la tesis titulada “Mediación TIC y su influencia en la satisfacción de los padres de familia”, realizada en la Universidad Simón Bolívar de Barranquilla, Colombia. Su principal objetivo es estudiar la influencia de las intervenciones de las TIC como técnicas pedagógicas para que los padres de familia tengan un nivel de satisfacción elevado. La tesis se realizó bajo un enfoque mixto. Conformando la muestra 40 alumnos. Uno de los instrumentos que se manejó fue recolección de datos mediante la observación directa y cuestionarios. Los resultados arrojaron que el uso de las TIC fortalece la satisfacción de los padres de familia por la enseñanza alcanzada en sus menores hijos ($p < 0.05$).

Asimismo, Suasti (2018) en la tesis titulada “Satisfacción de los estudiantes de la enseñanza superior con las clases virtuales”, realizado en la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador. El propósito fue dar a conocer la satisfacción de los usuarios al hacer uso de las aulas virtuales. Con diseño descriptivo. El estudio estuvo conformado por una muestra de 3 catedráticos y 55 estudiantes. La obtención de datos fue realizada mediante entrevistas y

encuestas, desarrollados por medio de análisis de contenido y una estadística descriptiva. Concluyendo que un aula virtual es un medio por el cual los alumnos pueden desarrollar mejor su rendimiento académico, el 49.4% de los alumnos dicen que pueden llegar a tener errores con el sistema al congestionarse muy fácil y un 49.1% nos confirma que se encuentra medianamente satisfecho con el uso correcto de las aulas virtuales para mejorar la enseñanza.

Así también Fernández et al. (2014) en la tesis titulada “Satisfacción de los usuarios y tecnologías de información y comunicación en la Educación universitaria a Distancia”, realizado en la Universidad del Zulia (LUZ), Universidad Cecilio Acosta (UNICA) y Universidad Nacional Abierta (UNA), Venezuela. El objetivo principal fue estudiar que tan satisfechos se encuentra los usuarios con la educación a distancia. Por otro lado, el estudio es descriptiva con un diseño transeccional, de campo y no experimental. Se hizo un muestro sin probabilidad incidental, tomando como muestra la cantidad de 270 usuarios que en ese momento se encontraban activos en el programa. Las respuestas que manifestaron los usuarios fueron favorables con respecto a la educación a distancia, situándose con una calificación medio-alto.

En el ámbito nacional, Alarcón et al. (2014) en el escrito de tesis denominada “Las TIC y la relación con la enseñanza del dialecto inglés en los alumnos de la especialidad de inglés-francés, promoción 2011”, desarrollado en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán, Chosica. Su objetivo es relacionar las TIC y su dependencia con la enseñanza del dialecto inglés en los alumnos de la especialidad inglés-francés. Diseñaron una investigación descriptiva-correlacional teniendo una muestra de 22 estudiantes. Los resultados de este

estudio reflejaron que las TIC y el aprendizaje del dialecto inglés tienen una relación directa para los alumnos de dicha especialidad ($r_s = 0,523$).

El uso de la tecnología es el recurso más importante en el sector educación, es parte fundamental para conseguir aumentar la calidad de todo servicio generando un aumento de la satisfacción en el usuario, por ello, Nobario (2018) en la tesis denominada “Satisfacción del usuario según la calidad educativa del servicio para formar profesionales en carreras técnicas de alta y baja demanda”, realizada en el Instituto Superior Tecnológico de Lima. El principal objetivo fue hallar cual es el nivel de alumnos satisfechos de acuerdo con la calidad educativa del servicio prestados, en alumnos de carreras técnicas de alta y baja demanda. Se hizo un estudio básico, con nivel descriptivo, de manera transversal no experimental y orientación cuantitativa. Desarrollándose con 67 estudiantes que cursaban carreras de alta demanda y con 47 que cursaban carreras de baja demanda. Se realizó una encuesta centrada en resaltar la satisfacción del alumno por encima de la calidad educativa del servicio. El estudio demuestra que la satisfacción estudiantil para carreras de alta y baja demanda se encuentran cerca a un Nivel 4, nivel representado como “Satisfecho”. Dando tendencias iguales en todos los ámbitos del estudiante satisfecho con respecto a la calidad educativa del servicio, incluso cuando se tiene en cuenta a los alumnos según sexo o por categorías de edad.

No obstante, el uso de la tecnología también debe influir en una mayor satisfacción de los clientes, en concordancia con el trabajo de tesis de Leiva (2015) titulado “Actitudes hacia las TIC en maestros de Educación Básica Regular de La Merced – Chanchamayo”. El objetivo fue determinar si la satisfacción sobre las TIC de los maestros interfiere de acuerdo

con los siguientes criterios: años de servicio a la educación, condición laboral y nivel de capacitación en su ramo de acción. La tesis pertenece a un estudio con aspecto transversal que se ejecutó con enfoque cuantitativo con 138 educadores de las instituciones educativas categorizadas con educación regular básica. Para recolectar los datos, utilizaron un cuestionario realizado por el investigador. Los resultados marcaron un predominio de docentes que usan las TIC en educación y, se concluyó que el tiempo en años de la labor profesional, condiciones laborales y capacitaciones especializadas con condiciones importantes que se encuentran asociadas a la forma que demuestran todos los educadores investigados cuando hacen uso de las TIC.

En los últimos años el uso de la tecnología ha tenido un progreso acelerado; lo que ha podido relacionar estrechamente día a día a las personas y el mundo, podemos testificar en el ámbito de la comunicación una reducción de las barreras del tiempo y la distancia, convirtiéndolo a estas tecnologías en indispensables para la sociabilidad y vida laboral de las personas.

La incorporación de la tecnología se incrementa día a día en los procesos de enseñanza y aprendizaje, logrando ir de la mano con los avances en tecnología. El uso de la tecnología obliga contar con conocimientos prácticos y teóricos de las formas de uso y aplicaciones (Sánchez et al. 2019).

II. Marco Teórico

2.1. Uso de la Tecnología

La incorporación de la tecnología para ayudar a los procesos de aprendizaje- enseñanza tienen un muy alto potencial de desarrollo. La principal ventaja de su uso en dirección a lograr recapturar el “mundo real” y reabrirlo al alumno dentro de la clase, con muchas posibilidades de manipulación e interacción de su parte, permitiendo al alumno modificar condiciones, manipular fenómenos y controlar variables (Waldegg, 2002).

Coll (2004) por su parte asegura que la novedad que brinda la tecnología a maestros y alumnos mediante el uso de los instrumentos virtuales no son recursos semióticos aislados que contienen (lengua escrita y oral, lenguajes audiovisuales, numéricos y gráficos), sino que, desde el momento que se integra dicho sistema simbólico clásico, se crea un medio nuevo de aprendizaje, situaciones para manejar la información y transformarla. Asimismo, sostiene que, la tecnología potencia el diseño educativo hallando características interactivas, multimedios e hipermedias, que son desarrolladas por las TIC como instrumentos psicológicos intermediarios entre la relación estudiante y contenidos, mientras que la conectividad potencia la relación entre los actores.

Duart y Lupiañez (2005) afirman que la enseñanza virtual haciendo uso de la tecnología promete la posibilidad de compartir, procesos metodológicos formativos que concedan la accesibilidad en un mismo escenario, modificar el rol, mejorar los modelos de enseñanza y el modelo instrucción. Todo eso sin omitir su identidad cultural, y también posibilitando la

integración y relación de nuevas culturas, fortaleciendo la contribución en la diversidad, para llegar a la uniformidad y sin perder los valores.

Asimismo, se aprecia que la tecnología al ser usada con frecuencia incide en la calidad académica (Bótello & López, 2014), y por ende en la satisfacción del padre de familia, esto se puede evidenciar en proceso de aprendizaje del estudiante.

La incursión de la tecnología ahora requiere una educación diferente, para encontrar la pasión y forma así aumentando el interés de los estudiantes con respecto a la educación, con la ayuda de los recursos humanos y las tecnologías. (Cejas et al., 2016).

El uso de la tecnología favorece a las escuelas causando un nuevo conocimiento que ahora es la enseñanza moderna, que el proceso educativo está unido a la tecnología sin olvidar cuales son los fundamentos de aprendizaje tradicional, acabando así por desarrollar el conocimiento significativo (Granda et al., 2019).

Actualmente en el mundo la tecnología educativa es indispensable como herramienta ya que apoyan para poder perfeccionar el proceso formativo, logrando así relacionar a los estudiantes y el docente de manera innovadora (Zambrano et al., 2021).

Casanova et al. (2009) nos indican que los medios tecnológicos digitales son plataformas virtuales de aprendizaje-enseñanza involucrando aplicaciones caracterizadas por presentar aspectos didácticos que se desarrollan con propiedades y se realizan con distintas herramientas tecnológicas que se involucran en la aceleración del proceso.

Los maestros comenzaron a utilizar el Internet como un medio de comunicación que fomentan y refuerzan el uso de la tecnología entre sus padres y alumnos permitiendo compartir información (Aguirre & Ruíz, 2012).

Quienes originan las políticas educativas concuerdan en que con un mayor accesos a la tecnología se cambia mejorando el nivel de logro educativo y resultados de aprendizaje (UNESCO, 2013). Incluso se piensa que la tecnología es un medio que garantiza un progreso humano, social y económico más incluyendo, que convierte los distintos aspectos del desarrollo en elementos centrales para la transformación hacia la sociedad del conocimiento (Sunkel et al., 2014).

Por último, la tecnología tiene la potencia de catalizar el cambio educativo y desarrollar nuevos roles para los estudiantes y maestros (Castañeda et al., 2013). Con el empleo de la tecnología, y frente a un nuevo modelo pedagógico, el énfasis de la docencia cambió de estra centrado en el profesor que basaba sus prácticas junto a la pizarra y su exposición, a una formación enfocada en el alumno en un ambiente interactivo de enseñanza (Gómez & Macedo, 2010).

2.1.1. Dimensiones del Uso de la Tecnología

Choque (2009) menciona que el uso de la tecnología promueve una interacción que permite desarrollar las capacidades virtuales en los alumnos. Las capacidades son: trabajo en equipo, estrategias de aprendizaje y adquisición de información.

Martín y Marchesi (2006) mencionan que las capacidades del uso de la tecnología en la educación son las que se refieren a procedimientos estratégicos de la información, comprar e intercambiar conocimientos y la información, construir conocimiento y dar solución a los problemas y la dimensión social de las tecnologías.

El MINEDU (2006) afirma que las capacidades del uso de la tecnología son tres desarrollados según el programa educativo peruano: El origen del contenido, cuando los alumnos investigan mejor y más con las TIC, comprenden y ponen en práctica de manera correcta los métodos de investigación en todas las áreas curriculares. Al trabajar de manera conjunta con las TIC, en donde los alumnos refuerzan el trabajo eficiente y cooperativo en todas las áreas curriculares donde se puede aplicar. La tercera hace referencia a la producción de material como estrategia de enseñanza.

- **Adquisición de la Información:** Méndez (1999) afirma que la adquisición de información son los acontecimientos o documentos que recurre el indagador y le posibilita conseguir información. La información actual con la que interactuamos se caracteriza precisamente por tener una gran variedad de medios, dispositivos y mecanismos mediante los cuales podemos relacionarnos, interactuar y recibir conocimientos e información. La obtención de información, en donde los alumnos indagan mejor y más con el uso de la tecnología. Asimismo, Minedu (2006) afirma que comprenden y ponen en práctica de forma correcta los modelos de los métodos de investigación en todas las áreas curriculares.

- **Trabajo en Equipo:** El trabajo en equipo con el uso de la tecnología, en donde los alumnos refuerzan el trabajo eficiente y cooperativo todas las áreas curriculares (MINEDU,2006).
- **Estrategias de Aprendizaje:** - Es desarrollar estrategias de enseñanza mediante la elaboración de materiales educativos con el uso de la tecnología (MINEDU,2006). Monereo (2000) menciona que las tácticas de aprendizaje son un grupo de actos que se realizan para así adquirir un objetivo de enseñanza. La incorporación de las tecnologías en las instituciones educativas es considerada por Castro et al. (2007) urgentemente orientada y con una medida necesaria para una mejora significativa en el proceso de enseñanza - aprendizaje.

La falta de motivación del alumno amenaza al aprendizaje teórico y no facilita el trabajo del maestro influyendo en la falta de interés de los alumnos en la educación (Amores, 2019). Ante la notable falta de interés, las nuevas tecnologías contribuyen de manera transcendental, considerando como una herramienta enormemente motivadora (Hernández, 2017).

Tabla 1: Parámetros del Uso de la Tecnología para estudiantes de Educación Básica

Adquisición de la Información	Trabajo en Equipo	Estrategias de Aprendizaje
-Explorar por la red digital -Ingresar al Portal Educativo Nacional del Perú. -Consultar otras páginas web académicas del país. -Ejecutar exploraciones básicas	-Generar un email. -Escribir y enviar emails. -Adjuntar archivos de trabajos escolares. -Desarrollar una lista de emails de cada alumno.	-Desarrollar tareas académicas en Word. -Desarrollar proyectos escolares en Excel. -Desarrollar tareas escolares en Power point. -Crear mapas mentales virtuales.

-Ejecutar exploraciones avanzadas.	-Ingresar al chat para dialogar temas académicos.	-Emplear juegos académicos.
-Ejecutar consultas en otros idiomas.	-Ingresar a foros digitales académicos.	-Escuchar radios educativas por la web.
-Usar diferentes buscadores.	-Socializar y debatir en foros digitales académicos.	-Generar bases de datos.
-Distinguir información formal de información básica popular.	-Socializar en weblogs de equipos.	-Descargar libros de la biblioteca virtual.
-Generar favoritos.	-Cargar información en wikipedia.	-Resumir información.
-Administrar elementos favoritos por materia educativa.	-Participar en proyectos académicos.	-Emplear el diccionario digital.
-Guardar la data en carpetas.	-Emplear los medios digitales de la Institución educativa.	-Crear páginas web
-Crear documentos a partir de los datos recopilados.		

Nota: Esta tabla muestra los parámetros del uso de la tecnología según el Ministerio de Educación

2.2. Satisfacción del Cliente

Duque (2005) define al servicio al cliente como se relaciona el cliente con la organización, donde mediante su interacción se conoce la satisfacción de los clientes en todos los procesos del servicio con el objetivo de superar y mejorar sus expectativas.

El aprendizaje a distancia incrementa constantemente debido a la emergencia sanitaria que todo el mundo está viviendo en estos últimos años. Domínguez y Rama (2013) indican que el aprendizaje a distancia no solo se encuentra vinculado con el acceso a internet, sino también con las nuevas formas de comprender y hacer uso de entornos virtuales mediante cursos online.

Enfocándose en el cliente, para Kotler y Keller (2012) sostienen que la satisfacción se encuentra ligada a decepción o sentimientos de placer que generan en un humano resultado de contrastar el valor percibido al usar un producto (o resultado) hacia las perspectivas que uno tenía. De esta forma, si el producto o servicio logra alcanzar las expectativas del usuario, éste quedará satisfecho; por otro lado, si no se logra las

expectativas, el cliente permanece insatisfecho. La idea de satisfacción según Sánchez (2018) está asociada de manera directa y cercana a la noción de cumplir expectativas, deseos y necesidades, felicidad, bienestar, placidez, confort, placer, alegría, contentamiento, deleite y equilibrio.

Es muy importante no dejar de lado a la familia ya que cumplen un papel principal en la educación del niño, es un deber ayudarlo en su crecimiento, en su proceso educativo y en los distintos ambitos sociales. Cortes y Solares (1998) manifiestan cual es la importancia de las madres y padres de familia al ser ellos los responsables de la satisfacción de las necesidades básicas como lo es la salud, alimentación, vivienda, vestido, educación y crecimiento espiritual, así como el amor, comprensión y atención hacia las niñas, niños y adolescentes, el apoyo familiar en las distintas etapas del proceso educativo, fundamentalmente cuando se están presentando dificultades de aprendizaje.

Ari (2019) dentro de argumentos nacionales, resaltó que considerar a los padres de familia dentro de los procesos de enseñanza virtual se forma desde la valoración que ellos hacen del trabajo docente, desde lo pedagógico y así interactúan los alumnos, maestros y padres de familia.

Mejías y Martínez (2009) definen a la satisfacción del usuario frente a la institución, basándose en la valoración que tiene al cumplir con los requisitos, expectativas y necesidades.

2.2.1. Dimensiones de la Satisfacción del Cliente

Mejías y Martínez (2009) manifestaron que el usuario estará satisfecho si logra obtener y percibir de la institución aspectos como: el proceso de enseñanza-aprendizaje, evaluación y consultas o asesorías haciendo uso de la tecnología.

- **Proceso de Enseñanza-Aprendizaje:** Levis (2011) sostiene que la principal dificultad para hacer que el uso de la tecnología se transforme en herramienta generadora de aprendizaje, inicia al concebir, encontrar, desarrollar e implementar usos de aprendizaje explicativos que favorezcan la retención socioeducativa de los recursos que parten del alumno. La satisfacción en el proceso de enseñanza-aprendizaje registra los términos que el padre de familia requiere para favorecer la formación de sus niños (Rentería, 2021). De este modo, se confirma la idea que al avanzar las tecnologías la educación está invitada a colaborar de este proceso, manteniendo dentro a toda la comunidad institucional.

En la dimensión que Candelas et al. (2013) señalan que el padre de familia observa que el proceso de enseñanza cumpla con marcado por el maestro. Los elementos que se consideran como principales por cumplir son los que expondrán a continuación: índice de satisfacción con relación a la enseñanza de los maestros por medio del uso de las herramientas tecnológicas y el índice de satisfacción con respecto al uso de herramientas tecnológicas que el maestro imparte en el proceso de aprendizaje y enseñanza.

Evaluación: Martínez (2012) afirma que la satisfacción de familia respecto a la educación de sus niños está ligado con la evaluación, pues esta no solo permite calcular el nivel cognitivo del procesos de aprendizaje del estudiante, sino que también se convierte en un instrumento principal para la innovación de los modelos educativos, frecuentemente se debe ir mejorando y no permanecer en un modelo desusado que no brinde las herramientas necesarias a los estudiantes para su buen desempeño en su vida adulta. Todo esto permite establecer en qué medida los estudiantes lograron los objetivos que se propusieron inicialmente en el proceso de aprendizaje.

Bedolla y Andrade (2012) mencionan que en esta adaptación o innovación de las herramientas evaluativas con el uso de la tecnología se busca ponderar las medidas de los resultados alcanzados por el alumno en el proceso de aprendizaje y el proceso que se llevó a cabo para obtener los resultados no solo con la participación del estudiante y el docente sino también con la de los padres de familia para lograr la satisfacción en ellos. UNESCO (2013) considera que la evaluación de aprendizaje de sus hijos con el uso de la tecnología en los procesos evolutivos a gran escala permitirá revelar y mejorar equivocaciones en los modelos educativos y así lograr la satisfacción de los padres de familia por la calidad del aprendizaje.

Consultas o asesorías: Roquet (2008) menciona que la satisfacción del padre de familia está vinculada con la asesoría en línea, acciones que

generalmente son orientadas a profundizar, explicar o clarificar las dudas de los alumnos sobre un tema, contenido o concepto relacionado a un área o curso en específico de conocimiento, indicando que la asesoría se da a través de una aplicación, equipo o sistema que está conectado a un computador, servidor o una red de comunicación. Martinic (2015) sostiene que las horas en las escuelas son reducidas y limitadas, lo cual afecta a los niños ya que el profesor no puede realizar un trabajo individual o personalizado. Para lograr la satisfacción del padre de familia respecto en la enseñanza de sus niños, es necesario tiempos extracurriculares para consultas o asesorías académicas.

La presente investigación muestra el estudio de la relación de las variables, uso de las tecnologías y satisfacción del cliente, en la Institución Educativa Particular “Angelitos de María”, de la ciudad de Pacasmayo, debido a que el sector educación ha venido atravesando distintos cambios durante los últimos 10 años.

Asimismo, da a conocer de qué manera la institución educativa ha logrado adaptarse a los cambios de la tecnología a través del tiempo haciendo uso de ella y relacionando su impacto con el nivel de satisfacción de los clientes (padres de familia).

Justificación

Este estudio es relevante porque investiga una manera distinta de llevar a cabo la enseñanza, que por medio del uso de la tecnología. Por ello, la realización de la investigación está justificada, por una emergente necesidad de comprender los cambios educativos por el uso de la tecnología para fortalecer el agrado de los padres de familia.

Esta investigación pretende determinar el nivel de satisfacción de clientes (padres de familia) con respecto al uso de las tecnologías en la Institución Educativa Particular “Angelitos de María”, de la ciudad de Pacasmayo, para luego, analizar los resultados y recomendar alternativas de mejora para lograr la satisfacción de todos los clientes y, por ende, mejorar la calidad del servicio educativo.

De esta manera esta investigación podrá ser utilizada en futuras investigaciones como antecedentes e información estadística por los resultados relevantes obtenidos sobre el uso de la tecnología y la satisfacción en los padres de familia.

1.1. Formulación del problema

¿De qué manera se relaciona el uso de tecnologías y la satisfacción del cliente en la Institución Educativa Particular “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo en el año 2020?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Determinar si es que existe relación entre el uso de la tecnología y la satisfacción de los clientes en la Institución Educativa Particular “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo en el año 2022.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de uso de las tecnologías en la I.E.P. “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo.

- Identificar el nivel de satisfacción de los clientes de acuerdo al servicio que brinda la I.E.P. “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo.
- Establecer la relación entre el uso de la tecnología y la satisfacción de los clientes en la dimensión proceso de enseñanza – aprendizaje en la Institución Educativa Particular “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo.
- Establecer la relación entre el uso de la tecnología y la satisfacción de los clientes en la dimensión evaluación en la Institución Educativa Particular “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo.
- Establecer la relación entre el uso de la tecnología y la satisfacción de los clientes en la dimensión consultas y/o asesorías en la Institución Educativa Particular “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo.

1.3. Hipótesis

1.3.1. Hipótesis general

La relación positiva que existe entre el uso de las tecnologías y la satisfacción del cliente en la I.E.P. “Angelitos de María, de la ciudad de Pacasmayo, en el año 2022.

1.3.2. Hipótesis específicas

- El nivel de satisfacción de los clientes de acuerdo a los servicios de calidad que brinda la I.E.P. “Angelitos de María” es alto.
- El nivel de uso de las tecnologías en la I.E.P. "Angelitos de María" es frecuente.

- La relación positiva que existe entre el uso de las tecnologías y la satisfacción del cliente en la dimensión proceso de enseñanza – aprendizaje en la I.E.P. “Angelitos de María, de la ciudad de Pacasmayo, en el año 2022.
- La relación positiva que existe entre el uso de las tecnologías y la satisfacción del cliente en la dimensión evaluación en la I.E.P. “Angelitos de María, de la ciudad de Pacasmayo, en el año 2022.
- La relación positiva que existe entre el uso de las tecnologías y la satisfacción del cliente en la dimensión consultas y/o asesorías en la I.E.P. “Angelitos de María, de la ciudad de Pacasmayo, en el año 2022.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Es una investigación aplicada porque indaga la generación de conocimiento con estudio directo a la problemática del sector productivo y la sociedad. Está basada esencialmente en las invenciones tecnológicas de la investigación básica, haciéndose cargo de la relación entre la teoría y el producto (Lozada, 2014). Este estudio pretende determinar la relación entre el uso de las tecnologías y la satisfacción de los clientes de la IEP “Angelitos de María”, de la ciudad de Pacasmayo, en el periodo 2020.

Según la realidad de la I.E.P. “Angelitos de María”, en este caso de estudio se partió por analizar las variables utilizando una metodología cuantitativa para obtener una muestra real de la población actual haciendo uso de encuestas. Dicho esto, Alan y Cortéz (2018) mencionan que la investigación cuantitativa es una manera detalla de recoger y analizar datos recopilados de diferentes fuentes, lo que conlleva a la utilización de distintos instrumentos tecnológicos, estadísticos y matemáticos para conseguir resultados.

Es una investigación no experimental, correlacional de corte transversal ya que no se realiza manipulación de variables, por ende la empresa no estará sometida a un sistema de prueba. Para ello, Hernández et al. (2010) sostienen que el estudio no experimental es empírica y sistemática en donde las variables independientes no sufren ningún cambio porque ya han sido manipuladas. Las deducciones que relacionan las variables son realizadas sin influencia directa o intervención.

Siendo su esquema el siguiente:

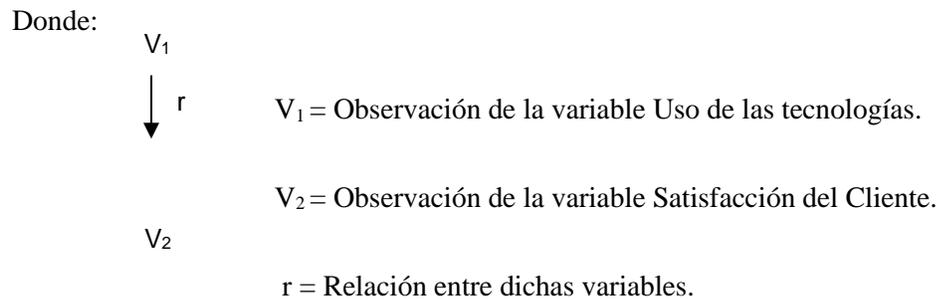


Ilustración 1: Esquema de Investigación Correlacional.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Según Arias (2012) la población es un grupo finito o infinito con características similares, definiéndose por el problema y objetivos del estudio, para la cual, se realizarán amplias conclusiones de la investigación.

Debido a la definición dada por el autor, se toma como población a todos los Padres de Familia de I.E.P. “Angelitos de María”, información que es detallada en la siguiente tabla.

Tabla 2: Población

Aula	Nº de Padres de Familia
3 años	11
4 años	9
5 años	15
Total	35

2.2.2. Muestra

Arias (2012) señala que la muestra es un subconjunto característico finito obtenido de la población.

Considerando que es una población pequeña, no se empleó ningún tipo de muestreo, la investigación se trabajó con los 35 padres de familia que representa el 100% de la población de la I.E.P. “Angelitos de María”.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

En la presente investigación se utilizó la siguiente técnica con su respectivo instrumento para recolectar y analizar datos importantes.

2.3.1. Técnica: Encuesta

López y Fachelli (2015) determinan que la encuesta es un método de recolección de información a través de la interrogación de las personas con el propósito de obtener de modo sistemático medidas sobre ideas que proceden de una problemática de investigación antes establecida.

Según ello, la técnica utilizada es la encuesta que fue creada, validada y estará dirigida a todos los Padres de Familia de la Institución Educativa, llegando a ser el factor clave de recolección de datos relevantes acorde a la investigación para poder proponer estrategias de mejora.

2.3.2. Instrumento: Cuestionario

Validez

Los instrumentos de recolección de datos fueron validados por 5 jueces expertos para posteriormente obtener el Coeficiente de Aiken para comprobar su validez de contenido, se obtuvo un $v > 0.90$, lo cual indica que los instrumentos son válidos para su aplicación.

Fórmula V de Aiken:

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

$$V > 0.90$$

Donde:

S: Sumatoria de los valores asignados por el juez i

n: número de jueces

c: número de valores de la escala de valoración de formato de validación

Confiabilidad

El instrumento de recolección de datos: cuestionario virtual fue aplicado a una muestra piloto ($n_0=15$), para calcular el coeficiente del Alfa de Cronbach para probar su confiabilidad, el resultado fue un $\alpha= 0.87$, lo que indica que el instrumento es altamente confiable.

Fórmula Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i}{S_t} \right)$$
$$\alpha = 0.87$$

Donde:

k: número de ítems

S_i : varianza de cada ítem

S_t : varianza de la suma de todos los ítems

Puntuaciones

El cuestionario para medir el uso de las herramientas tecnológicas tiene preguntas con respuestas en escala de Likert del 1 al 5; donde 1 es nunca, 2 es casi nunca, 3 es algunas veces, 4 es casi siempre y 5 es siempre; cuya escala de valoración queda conformada de la siguiente manera:

Niveles:

- Poco Frecuente: 8-18
- Regular: 19-29
- Frecuente: 30-40

El cuestionario para medir la satisfacción de cliente (padre de familia) tiene preguntas con respuestas en escala de Likert del 1 al 5; donde 1 es Muy bajo, 2 es bajo, 3 es normal, 4 es alto y 5 es muy alto; cuya escala de valoración queda conformada de la siguiente manera:

Niveles:

- Satisfacción Baja: 8-18
- Satisfacción Media 19-29
- Satisfacción Alta: 30-40.

2.3.2. Procedimiento

La presente investigación se realizó en la Institución Educativa Particular “Angelitos de María”, previa aceptación de la Promotora – directora María del Rosario Deza Ocón.

En primer lugar, se realizó una reunión por la Plataforma Virtual “Zoom” con la directora de la institución para explicarle el objetivo general de nuestra investigación y los

beneficios que conllevarían dicha aplicación para su comunidad estudiantil, con la finalidad de obtener su permiso para la recolección de información.

Luego de la aprobación de la institución donde se desarrolló la investigación, se plasmó toda la información en el informe y se elaboró los cuestionarios para poder aplicarla a los padres de familia, la cual fue validada por 5 expertos y aplicada a prueba piloto en una población similar para medir su confiabilidad, de esta manera poder obtener una base virtual con datos válidos y confiables. Para ello, se colocó todas las preguntas en un formulario de Google; enseguida, se envió el link a todos los padres de familia y se pactó una fecha límite para su desarrollo; es decir los cuestionarios fueron aplicados de manera virtual por la coyuntura que estamos viviendo.

Una vez terminado el tiempo acordado para la recolección de datos, se obtuvo la base de datos, la cual fue procesada para la elaboración de los resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones de la investigación.

2.3.3. Procesamiento

Los resultados obtenidos de la recolección de datos fueron procesados en el programa Microsoft Excel 2019 para su respectiva codificación y procesados con el programa estadístico SPSS V.27 con el fin de hallar los resultados que responden a los objetivos de esta investigación.

2.3.4. Análisis de la Información

El análisis de la información se presentó mediante tablas simples y cruzadas de frecuencias y porcentuales para la parte descriptiva. Para la parte inferencial se aplicó una prueba de normalidad Shapiro Wilk para muestras pequeñas ($n < 50$) con el fin de determinar la prueba estadística adecuada que responda al objetivo de la investigación. Se determinó utilizar la correlación de Spearman para hallar la relación entre las variables propuestas (al no cumplir con el supuesto de la normalidad y ser variables con escala ordinal).

2.3.5. Aspectos Éticos

- Consentimiento informado: El uso del consentimiento informado responde a una ética kantiana donde los seres humanos deben ser tratados como un fin en sí mismos y nunca como un medio para conseguir algo. Así mismo los participantes del estudio estuvieron de acuerdo con ser informantes y, a su vez, conocieron tanto sus derechos como sus responsabilidades dentro de la investigación.
- Anonimato: Es primordial en el rigor de la ética. Desde el inicio de la investigación se explicó a cada participante la finalidad de la aplicación de los cuestionarios que es solo con fines de investigación, garantizándole que por ninguna razón los datos obtenidos podrán ser expuestos en público. Se tendrá en cuenta el anonimato del investigado, por lo cual las encuestas no tuvieron nombre.
- Confidencialidad: Los códigos de ética hacen énfasis en la seguridad y protección de la identidad de las personas que participan como informantes de la investigación.
- Anti plagio: Toda la información presentada en el presente informe de investigación

procedentes de otros autores ha sido citada correctamente, por ende, no hubo plagio de otros trabajos de investigación a excepción de haber usado antecedentes y bases teóricas ya existentes. Cabe mencionar que, la información plasmada en este trabajo de investigación con respecto a la I.E.P. “Angelitos de María” va acorde con la realidad y veracidad de dicha organización.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Tabla 3: Análisis de fiabilidad de los Instrumentos de Medición

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Uso de las tecnologías	0,763	8
Satisfacción del cliente	0,855	8

En la Tabla 3 podemos observar el análisis de fiabilidad de los instrumentos de medición para las variables Uso de las tecnologías y Satisfacción del cliente, dando como resultado un Alfa de Cronbach de 0,763 y 0,855 respectivamente, lo cual nos indica que ambos instrumentos son fiables.

Prueba de Normalidad

Ho: Los datos se distribuyen normalmente. ($p > 0.05$)

H1: Los datos no se distribuyen normalmente.

Tabla 4: Prueba de Normalidad de las variables

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Uso de la tecnología	0,937	35	,045
Satisfacción del cliente	0,974	35	,574

En la Tabla 4 se puede observar la aplicación de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk ($n < 50$) a las variables del estudio, determinándose que una de ellas no se distribuye normalmente ($p < 0.05$); por lo tanto, para determinar la relación entre el uso de la tecnología y la satisfacción de los clientes en la I.E.P. “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 5: Relación entre el uso de las tecnologías y la satisfacción del cliente en la I.E.P. "Angelitos de María", Pacasmayo, 2022.

		Satisfacción del cliente
	Coeficiente de correlación	,353**
Uso de las tecnologías	Sig. (bilateral)	,000
	N	35

En la Tabla 5 podemos observar que existe una relación entre las variables uso de la tecnología y la satisfacción del cliente en la I.E.P. “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo ($p < 0.05$), la cuál es una correlación positiva ($r_s = 0.353$).

Ilustración 2: Diagrama de dispersión de las variables uso de la tecnología y satisfacción del cliente.

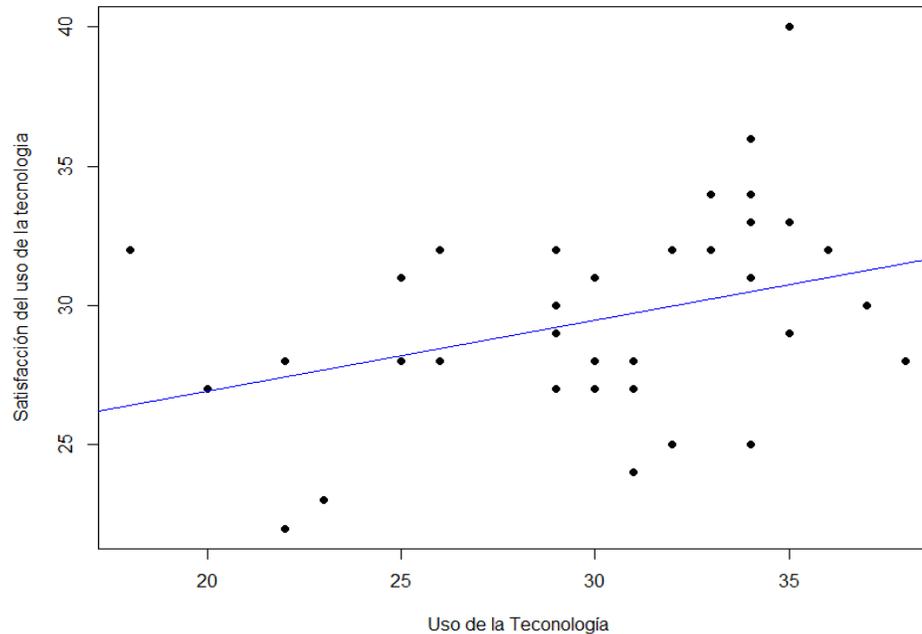


Tabla 6: Tabla cruzada para el nivel de uso de las tecnologías con el nivel de satisfacción del cliente en la I.E.P. "Angelitos de María", Pacasmayo, 2022.

Variables		Nivel de Satisfacción					
		Baja	%	Media	%	Alta	%
Uso de la tecnología	Poco frecuente	0	0,0	0	0,0	1	2,9
	Regular	0	0,0	8	22,9	4	11,4
	Frecuente	0	0,0	10	28,6	12	34,3

En la Tabla 6 podemos observar la tabla cruzada para el nivel de uso de las tecnologías y el nivel de satisfacción del cliente en la I.E.P. “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo. El 34,3% de los estudiantes usan de manera frecuente la tecnología y sus padres están altamente satisfechos con el uso de la tecnología de los docentes; el 28,6% de los

estudiantes usan de manera frecuente la tecnología y sus padres están medianamente satisfechos con el uso de la tecnología de los docentes y el 22,9% de los estudiantes usan la tecnología de manera regular y sus padres están medianamente satisfechos con el uso de la tecnología de los docentes.

Tabla 7: Nivel de uso de la tecnología en la I.E.P. "Angelitos de María", Pacasmayo, 2022.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No frecuente	1	2,9
Regular	12	34,3
Frecuente	22	62,9
Total	35	100,0

En la Tabla 7 podemos observar el nivel de uso de la tecnología en la I.E.P. “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo. El 62,9% de los estudiantes utilizan las tecnologías frecuentemente; el 34,3% regularmente y el 2,9% de manera no frecuente.

Ilustración 3: Porcentaje del Nivel de Uso de la Tecnología en la I.E.P. "Angelitos de María", Pacasmayo, 2022.

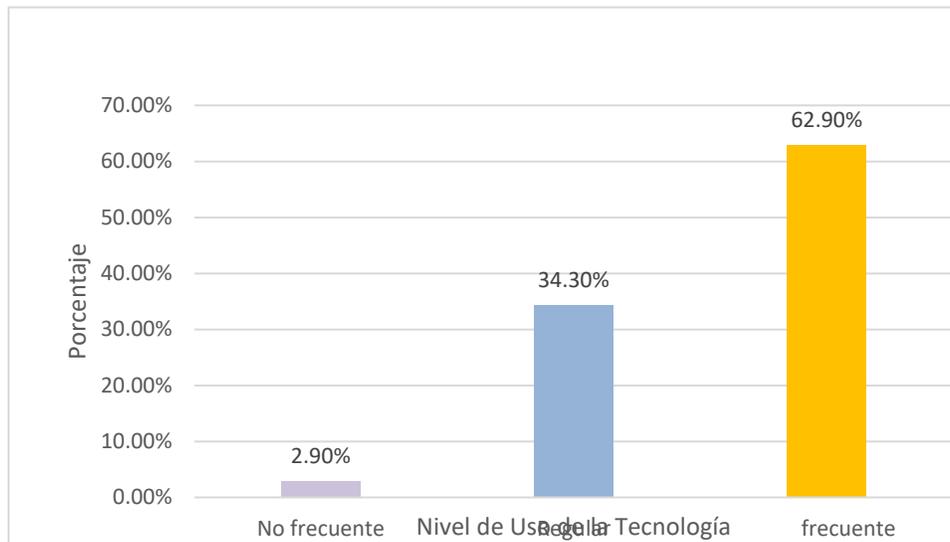


Tabla 8: Nivel de satisfacción de los clientes en la I.E.P. "Angelitos de María", Pacasmayo, 2022.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	0	0,0
Media	18	51,4
Alta	17	48,6
Total	35	100,0

En la Tabla 8 podemos observar el nivel de satisfacción del cliente (padre de familia) en la I.E.P. “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo. El 48,6% de los padres de familia se sienten altamente satisfechos respecto al uso de la tecnología por parte de los docentes de la institución y el 51,4% medianamente satisfechos.

Ilustración 4: Porcentaje del Nivel de Satisfacción de los clientes en la I.E.P. "Angelitos de María", Pacasmayo, 2022.

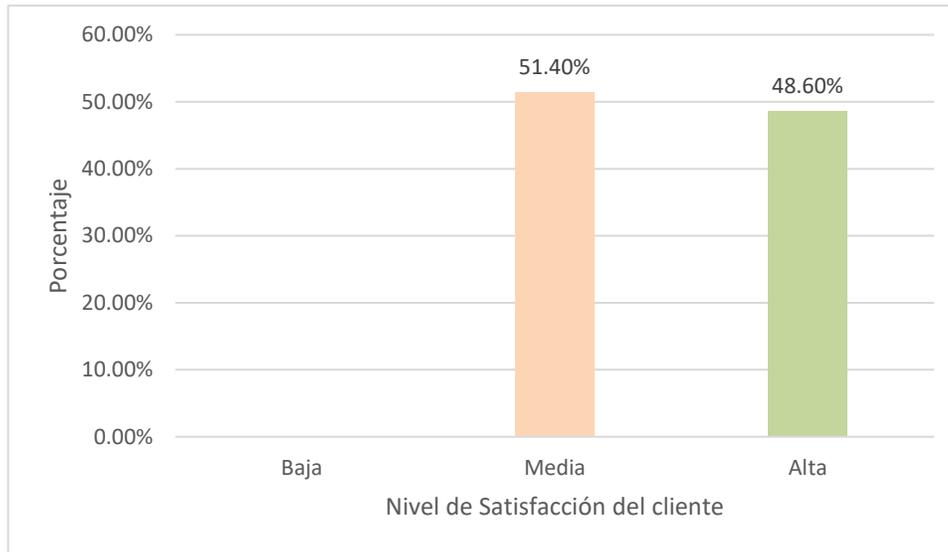


Tabla 9: Relación entre el uso de las tecnologías y la satisfacción del cliente en la dimensión proceso de enseñanza-aprendizaje en la I.E.P. "Angelitos de María", Pacasmayo, 2022.

Satisfacción del cliente: Proceso de enseñanza-aprendizaje		
	Coefficiente de correlación	,457**
Uso de las tecnologías	Sig. (bilateral)	,000
	N	35

En la Tabla 9 podemos observar que si existe relación entre las variables uso de la tecnología y la satisfacción del cliente en la dimensión proceso de enseñanza-aprendizaje en la I.E.P. “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo ($p < 0.05$), la cuál es una correlación positiva ($r_s = 0.457$).

Tabla 10: Relación entre el uso de las tecnologías y la satisfacción del cliente en la dimensión evaluación en la I.E.P. "Angelitos de María", Pacasmayo, 2022.

Satisfacción del cliente: evaluación		
	Coefficiente de correlación	,463**
Uso de las tecnologías	Sig. (bilateral)	,000
	N	35

En la Tabla 10 podemos observar que si existe relación entre las variables uso de la tecnología y la satisfacción del cliente en la dimensión evaluación en la I.E.P. “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo ($p < 0.05$), la cuál es una correlación positiva ($r_s = 0.463$).

Tabla 11: Relación entre el uso de las tecnologías y la satisfacción del cliente en la dimensión consultas y/o asesorías en la I.E.P. "Angelitos de María", Pacasmayo, 2022.

Satisfacción del cliente: consultas y/o asesorías		
	Coefficiente de correlación	,368**
Uso de las tecnologías	Sig. (bilateral)	,000
	N	35

En la Tabla 11 podemos observar que si existe relación entre las variables uso de la tecnología y la satisfacción del cliente en la dimensión consultas y/o asesorías en la I.E.P. “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo ($p < 0.05$), la cuál es una correlación positiva ($r_s = 0.368$).

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

Mediante el presente escrito de investigación queremos dar a conocer cómo el uso de las tecnologías se vincula con la satisfacción del cliente de la I. E. Particular “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo.

En nuestra investigación se identificó que el 62,9% de los estudiantes utilizan las tecnologías frecuentemente y el 48,6% de los padres de familia se sienten altamente satisfechos respecto al uso de la tecnología por parte de los docentes de la institución, determinándose la existencia de la relación directa entre las variables uso de la tecnología y la satisfacción del cliente en la Institución Educativa Particular “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo ($p < 0.05$), lo cual coincide con el trabajo de tesis de Steffanell y Acevedo (2019) quienes tuvieron como principal objetivo estudiar la ascendencia de las mediaciones TIC como táctica de pedagogía para el mejoramiento de los niveles de satisfacción del padre de familia, al encontrar también una relación positiva entre ambas variables, demostrando que las TIC fortalecen la satisfacción de los padres de familia en el grado de aprendizaje logrado en sus niños. Así mismo coincide con la tesis de Díaz et al. (2020) quienes tuvieron como objetivo conocer la relación que existe entre las TIC y cómo los alumnos logran aprender, concluyendo que existe una vinculación positiva ($p < 0.05$). Los resultados demuestran que usar las tecnologías ayudan a un mejor desarrollo académico, así como un incremento en la motivación y satisfacción del cómo se aprende. Se aprecia que la tecnología al ser usada con frecuencia incide en la calidad

académica (Botello & López, 2014), y por ende en la satisfacción del padre de familia, esto se puede evidenciar en los resultados.

Por otro lado, se determinó que el uso de la tecnología está relacionado positivamente con el proceso de enseñanza y aprendizaje en la Institución Educativa Particular “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo ($p < 0.05$), coincidiendo con la investigación de Alegría (2015), quien tuvo como objetivo determinar la medida en la que los estudiantes utilizan las TIC como herramientas de aprendizaje, al determinar que los estudiantes no cuentan con la motivación suficiente para usar las TIC por parte de sus profesores; así, solo hacen uso de algunas herramientas de Internet para búsqueda de información y muy poco usan las herramientas de trabajo colaborativo. Así también coincide con la investigación de Alarcón et. al. (2014) quien tuvo como objetivo hallar la relación entre las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y el proceso de aprendizaje para el idioma inglés, concluyendo la existencia una relación positiva entre ambas variables ($p < 0.05$). Estos resultados demuestran que para lograr la satisfacción de los padres de familia en la enseñanza–aprendizaje de sus hijos, es necesario realizar una evaluación tanto de sus expectativas y necesidades, así como de los juicios que realiza respecto al proceso educativo recibido. La satisfacción en el proceso de enseñanza–aprendizaje identifica las necesidades que los padres de familia requieren para el beneficio de la educación de sus hijos (Rentería, 2021).

La variable uso de la tecnología comprende tres dimensiones coincidiendo teóricamente con Choque (2009) y el MINEDU (2006) al proponer tres grandes

dimensiones para esta variable, las cuales son: la adquisición de información, trabajo en equipo y estrategias de aprendizaje. La variable satisfacción del cliente comprende tres dimensiones: el proceso de enseñanza-aprendizaje, evaluación y consultas o asesorías, coincidiendo teóricamente con Mejías y Martínez (2009) quienes manifestaron que el usuario se encontrará satisfecho si él o ella logran percibir de la institución los aspectos propuestos mediante el uso de la tecnología.

Así mismo es recomendable conocer de las limitaciones las cuales destacamos: Metodológicamente la investigación realizada a nivel correlacional la cual no permitió llevar a cabo la investigación de forma experimental, lo que no imposibilitó un acercamiento al problema de la investigación y a la población de estudio, con respecto al aspecto práctico la investigación se desarrolló de manera transversal, cubriendo a todos los padres de familia de la Institución Educativa de los niños matriculados en los 3,4 y 5 años de inicial, lo cual no permitió saber con exactitud los resultados a lo largo de un periodo prolongado que permita consolidar los resultados en una línea de tiempo.

Frecuentemente, el servicio que reciben los clientes se puede decir que resulta de una sucesión de servicios relacionados, donde las pruebas físicas del mismo no solo son evaluadas por el cliente, sino que también demuestran el carácter intangible de estos. Por lo tanto, se concluye que los padres de familia Institución Educativa Particular “Angelitos de María” perciben que el servicio brindado es medianamente aceptable con tendencia positiva en cuanto a sus necesidades del uso de las tecnologías por parte de los docentes de la institución educativa. Esto implica la suposición de que la Institución

Educativa brinda un servicio aceptable; pero que sus clientes están a la expectativa de una mejora en el desempeño para alcanzar sus altas exigencias.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. El uso de la tecnología está relacionado positivamente con la satisfacción del cliente en la Institución Educativa Particular “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo ($r_s= 0.353$), es decir a medida que el uso de la tecnología sea más frecuente, los clientes se encontrarán más satisfechos al recibir un buen servicio por parte de la institución educativa.
2. Los padres de familia de la Institución Educativa Particular “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo indican que el 62,9% de los estudiantes utilizan las tecnologías frecuentemente; el 34,3% regularmente y el 2,9% de manera no frecuente.
3. Los padres de familia de la Institución Educativa Particular “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo se sienten satisfechos respecto al uso de la tecnología por parte de los docentes de la institución, así lo indican el 48,6% de padres que manifiestan estar altamente satisfechos y el 51,4% medianamente satisfechos.
4. El uso de la tecnología está relacionado positivamente con la satisfacción del cliente en la dimensión proceso de enseñanza-aprendizaje en la Institución Educativa Particular “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo ($r_s= 0.457$), es decir a medida que el uso de la tecnología sea más frecuente, los clientes se encontrarán más satisfechos al recibir un buen servicio en el proceso de enseñanza-aprendizaje por parte de la institución educativa.

5. El uso de la tecnología está relacionado positivamente con la satisfacción del cliente en la dimensión evaluación en la Institución Educativa Particular “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo ($r_s= 0.463$), es decir a medida que el uso de la tecnología sea más frecuente, los clientes se encontrarán más satisfechos al recibir un buen servicio en la evaluación por parte de la institución educativa.
6. El uso de la tecnología está relacionado positivamente con la satisfacción del cliente en la dimensión consultas y/o asesorías en la Institución Educativa Particular “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo ($r_s= 0.368$), es decir a medida que el uso de la tecnología sea más frecuente, los clientes se encontrarán más satisfechos al recibir un buen servicio en consultas y/o asesorías por parte de la institución educativa.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a la Institución Educativa Particular “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo utilizar las herramientas tecnológicas disponibles en el proceso de enseñanza-aprendizaje, evaluación y para consultas y/o asesorías para lograr la satisfacción del padre de familia.
2. En el Proyecto Educativo Institucional se debe de considerar incrementemente el uso de las tecnologías como una forma de desarrollo institucional, local y Regional.
3. Plantear la creación de programas de seguimiento del nivel de satisfacción dentro de la Institución Educativa Particular “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo en marco del Plan Estratégico Institucional y las políticas que aseguren la calidad del servicio que la institución brinda.
4. Se sugiere afianzar la funcionalidad de las herramientas tecnológicas para dar fuerza al desempeño del estudiante en lo académico y así lograr que el padre de familia se muestre satisfecha ante el proceso de enseñanza-aprendizaje. Todo estudiante con la motivación debida puede generar objetivos y lograr metas, disponer de su capacidad para disfrutar y lograr un alto estándar de aprendizaje que sea significativo en su área de estudios.
5. Se sugiere realizar otras investigaciones relacionadas a las actividades de evaluación (como el uso de portafolios o los WebQuest) vinculadas al análisis persistente para la renovación de las herramientas y medios tecnológicos que se actualizan en la sociedad moderna de la información.

6. Se sugiere a la Institución Educativa Particular “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo establecer canales de comunicación para consultas y/o asesorías personalizadas.

REFERENCIAS

Aguirre, G., & Ruíz, M. (2012). *Competencias digitales y docencia: una experiencia desde la práctica universitaria*. México. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ie/v12n59/v12n59a9.pdf>

Alan, D., & Cortéz, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Ecuador: Repositorio Universidad Técnica de Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>

Alarcón, D., Ramirez, M., & Vilchez, M. (2014). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y su relación con el aprendizaje del idioma Inglés en los estudiantes de la especialidad de Inglés-Francés, promoción 2011 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Chosica, 2013*. Lima: Repositorio Universidad Nacional de Educación. Obtenido de http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/700/T025_09580299_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Alegría, M. (2015). *Uso de las TIC como Estrategias que facilitan a los estudiantes la construcción de Aprendizajes Significativos*. Guatemala: Repositorio Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/84/Alegria-Marvin.pdf>

Amores, A. (2019). *Las Nuevas Tecnologías como factor de motivación*. Obtenido de <https://www.campuseducacion.com/revista-digital-docente/numeros/16/files/assets/basic-html/page-39.html#>

Ari, R. (2019). *La gestión pedagógica y su relación con la calidad del servicio educativo en el Colegio Nacional “Ramón Castilla”, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016*. Perú: Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10532/Ari_ar.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A. Obtenido de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>

Astete, R. (2018). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco - 2018*. Perú: Repositorio Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33993/astete_cr.pdf?sequence=1

Bedolla, L., & Andrade, M. (2012). *La Evaluación del Aprendizaje: Una Constante Reflexión*. REVISTA PANAMERICANA DE PEDAGOGÍA. Obtenido de <https://revistas.up.edu.mx/RPP/article/download/1751/1491>

Bótello, H., & López, A. (2014). *La Influencia de las TIC en el desempeño académico: Evidencia de la prueba Pirls en Colombia 2011*. Revista Academia y Virtualidad. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5061044.pdf>

Candelas, C., Gurruchaga, M., Mejías, A., & Flores, L. (2013). *Medición de la Satisfacción Estudiantil Universitaria: Un Estudio de Caso en una Institución Mexicana*. Brasil: Revista Iberoamericana. Obtenido de https://www.academia.edu/8567476/MEDICION_DE_LA_SATISFACCION_ESTUDIANTIL_UNIVERSITARIA_UN_ESTUDIO_DE_CASO_EN_UNA_INSTITUCION_MEXICANA

Carcasi, Y., & Sivana, C. (2020). *Repositorio Institucional Continental*. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10225/1/IV_FCE_308_TI_Carcasi_Sivana_2020.pdf

Casanova, J., Marín, V., & Aguaded, I. (2009). *Uso de las Plataformas Digitales en las Universidades de Andalucía*. España. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/236846181_USO_DE_LAS_PLATAFORMAS_DIGITALES_EN_LAS_UNIVERSIDADES_DE_ANDALUCIA_ESPANA

Castañeda, A., Carillo, J., & Quintero, Z. (2013). *El uso de las TIC en Educación Primaria: La Experiencia ENCICLOMEDIA*. México. Obtenido de <https://redie.mx/librosyrevistas/libros/usoticseducprim.pdf>

Castro, S., Guzmán, B., & Casado, D. (2007). *Las TIC en los Procesos de Enseñanza y Aprendizaje*. Venezuela: Repositorio Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76102311.pdf>

Cejas, R., Navio, A., & Barroso, J. (2016). *Las competencias del Profesorado Universitario desde el Modelo Tpack (Conocimiento Tecnológico y Pedagógico del Contenido)*. España: Revista de Medios y Educación. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/368/36846509008.pdf>

Choque, R. (2009). *Estudio en Aulas de Innovación Pedagógica y Desarrollo de Capacidades TIC*. Perú: Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de https://www.academia.edu/8940202/TITULO_DE_LA_TESIS

Coll, C. (2004). Psicología de la educación y prácticas educativas mediadas por las tecnologías de la información y la comunicación. *Revista Electrónica Sinéctica*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/998/99815899016.pdf>

- Cortes, M., & Solares, S. (1998). *La Participación Psicopedagógica de Padres de Familia para elevar el Rendimiento Escolar de niños de sexto grado de primaria*. México: Repositorio Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de <http://132.248.9.195/pdbis/258614/258614.pdf>
- Díaz, I., Almerich, G., Suárez, J., & Orellana, N. (2020). *La relación entre las competencias TIC, el uso de las TIC y los enfoques de aprendizaje en alumnado universitario de educación*. España: Repositorio Universidad de Valencia. Obtenido de https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/95005/1/14_RIE_V38_N2_2020.pdf
- Domínguez, J., & Rama, C. (2013). *La Educación a Distancia en el Perú*. Perú: Repositorio Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de https://virtualeduca.org/documentos/observatorio/la_educacion_a_distancia_en_peru.pdf
- Duart, J., & Lupiáñez, F. (2005). *E-strategias en la introducción y uso de las TIC en la universidad*. Barcelona: Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento. Obtenido de <https://rusc.uoc.edu/rusc/es/index.php/rusc/article/download/v2n1-duart-lupianez/243-1164-2-PB.pdf>
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Colombia: Revista de ciencias Administrativas y Sociales. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Fernández, J., Clemenza, C., & Araujo, R. (2014). *Satisfacción de los usuarios y tecnologías de información y comunicación en la Educación universitaria a Distancia*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5101942.pdf>
- Gallardo, C. (2020). *Unidad III: El Docente, su rol de tutor y la tutoría en la Educación a distancia*. Obtenido de https://www.academia.edu/37067682/UNIDAD_III?auto=download&email_work_car%20d=download-paper

- Gómez, L., & Macedo, J. (2010). *Importancia de las TIC en la Educación Básica Regular*. *Revistas Investigación*. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/download/4776/3850/>
- Granda, L., Espinoza, E., & Mayon, S. (2019). *Las TIC como herramientas didácticas del proceso de Enseñanza - Aprendizaje*. Ecuador: Revista Conrado. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n66/1990-8644-rc-15-66-104.pdf>
- Hernández, R. (2017). *Impacto de las TIC en la educación: Retos y Perspectivas*. Lima: Repositorio Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5904762>
- Hernández, R., Fernández, C., & Bautista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México. Obtenido de https://www.academia.edu/25455344/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Hernandez_Fernandez_y_Baptista_2010_
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia*. Obtenido de <https://anafuenmayorsite.files.wordpress.com/2017/08/libro-kotler.pdf>
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing*. México. Obtenido de <http://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>
- Leiva, D. (2015). *Actitudes hacia las TIC en docentes de Educación Básica Regular de la Merced - Chanchamayo*. Huancayo: Repositorio Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/271/TEDU_22.pdf?sequence=1
- Levis, D. (2011). Redes educativas 2.1 Medios sociales, entornos colaborativos y procesos de enseñanza y aprendizaje. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 8(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78017126002>

- Loli, A., Del Carpio, J., Cuba, E., Vergara, A., Morales, S., Flores, M., & Lamas, L. (2013). *La Satisfacción y la Calidad de Servicio en Organizaciones Públicas y Privadas de Lima Metropolitana*. Perú: Revista De Investigación En Psicología. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Repositorio Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf
- Lozada, J. (2014). *Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria*. Ecuador. Obtenido de <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/30/23>
- Martín, E., & Marchesi, Á. (2006). *La integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los Sistemas Educativos*. Obtenido de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000150785>
- Martínez, F. (2012). *Investigación empírica sobre el impacto de la evaluación formativa*. México: Revista Electrónica de Investigación Educativa. Obtenido de <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/291/453>
- Martínez, S. (2014). *La educación para el desarrollo en la formación inicial del profesorado. Estudio de casos en la asignatura educación para la paz y la igualdad*. España: Universidad de Valladolid. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/5691/1/TESIS563-140728.pdf>
- Martinic, S. (2015). *El tiempo y el aprendizaje escolar: La experiencia de la extensión de la jornada escolar en Chile*. Chile: Repositorio Pontificia Universidad Católica de Chile. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/rbedu/a/9rRWP86hspfYnsYhyKNrv7Q/?format=pdf&lang=es>
- Mejías, A., & Martínez, D. (2009). *Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior*. Venezuela: Repositorio Universidad Central de Venezuela. Obtenido

de

http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf

Méndez, C. (1999). *Guía para elaborar diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas*. Colombia. Obtenido de <https://marcelasuarez.jimdofree.com/app/download/14444440630/MENDEZ+ALVAREZ++Metodologia+Investigacion+Ciencias+Economicas+y+Administrat.pdf?t=1564230307>

MINEDU. (2006). *Guía práctica para el docente - Aprovechamiento de las TIC en el aula - 2006*. Perú. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/282867758_Guia_practica_para_el_docente_-_Aprovechamiento_de_las_TIC_en_el_aula_-_2006

MINEDU. (2020). *Orientaciones para el Desarrollo de la Eestrategia Aprendo en Casa*. Perú. Obtenido de <https://www.ugel01.gob.pe/wp-content/uploads/2020/04/Orientaciones-Aprendo-en-Casa-02-04-20.pdf>

Monereo, C. (2000). *El asesoramiento en el ámbito de las estrategias de aprendizaje*. España. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Carles-Monereo/publication/299453735_El_asesoramiento_en_el_ambito_de_las_estrategias_de_aprendizaje/links/56f8f0de08ae95e8b6d3d64e/EI-asesoramiento-en-el-ambito-de-las-estrategias-de-aprendizaje.pdf

Nejati, M., & Nejati, M. (2008). *Service quality at University of Tehran Central Library*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/235308780_Service_quality_at_University_of_Tehran_Central_Library/link/00b49535483f161939000000/download

Nobario, M. (2018). *Satisfacción Estudiantil de la Calidad del Servicio Educativo en la formación Profesional de las carreras Técnicas de Baja y Alta demanda*. Lima: Repositorio Universidad

Peruana Cayetano Heredia. Obtenido de
http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y

O'Hara, F. (2021). *La percepción de los padres de familia respecto al uso de los recursos educativos digitales utilizados en la modalidad de educación a distancia en un aula de 5 años, de una I.E. pública del distrito de San Miguel*. Perú: Repositorio Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19737/O%c2%b4HAR_A_PAREJA_LECAROS_FATIMA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rentería, P. (2021). *La enseñanza aprendizaje y la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de la Institución Educativa N° 011 “Cesar Vallejo” del barrio el Tablazo Tumbes – 2019*. Piura - Peru: Repositorio Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61861/Renter%c3%ada_VPA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roquet, G. (2008). *Glosario de Educación a Distancia*. México: Repositorio Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de <https://www2.uned.es/catedraunescoead/Colaboraciones/varios/Glosario.pdf>

Sánchez, J. (2018). *Satisfacción Estudiantil en Educación Superior: Validez de su Medición*. Colombia: Repositorio Universidad Sergio Arboleda. Obtenido de
<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1027/SATISFACCI%C3%93N%20ESTUDIANTIL.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Sanchez, M., Garcia, J., Steffens, E., & Hernandez, H. (2019). *Estrategias Pedagógicas en Procesos de Enseñanza y Aprendizaje en la Educación Superior incluyendo Tecnologías de la*

Información y las Comunicaciones (Vol. 3). Colombia. Obtenido de
<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v30n3/0718-0764-infotec-30-03-00277.pdf>

Seaman, J., Allen, I. E., & Seaman, J. (2018). *Grade Increase: Tracking Distance Education in the United States*. Obtenido de <https://eric.ed.gov/?id=ED580852>

Steffanell, I., & Acevedo, M. (2019). *Mediación TIC y su influencia en la satisfacción y desempeño académico de los estudiantes de pregrado*. Barranquilla - Colombia: Universidad de la Costa. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/2811/45429596%20-%2032746586.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Suasti, C. (2018). *Satisfacción de los estudiantes de la enseñanza superior con las clases virtuales - un estudio de la Universidad Técnica de Manabí*. Ecuador: Instituto Politécnico de Leiria. Obtenido de https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/3641/1/UPTIC_Relatorio-CLAUDIA%20SUASTI_27agosto18.pdf

Sunkel, G., Trucco, D., & Espejo, A. (2014). *La Integración de las tecnologías digitales en las escuelas de América Latina y el Caribe*. Chile: Repositorio Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

UNESCO. (1986). *Glossary of educational technology terms*. Obtenido de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000071833>

UNESCO. (2013). *Hacia un Aprendizaje Universal: Recomendaciones de la comisión especial sobre métricas de los aprendizajes*. Instituto de Estadística de la UNESCO y Centro de Educación Universal de Brookings. Obtenido de https://included.eu/sites/default/files/documents/unesco_hacia_un_aprendizaje_universal.pdf

Waldegg, G. (2002). El uso de las nuevas tecnologías para la enseñanza y el aprendizaje de las ciencias. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 4(1). Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412002000100006

Zambrano, G., Moreira, M., Morales, F., & Amaya, D. (2021). *Recursos virtuales como herramientas didácticas aplicadas en la educación en situación de emergencia*. Ecuador. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2539/5300>

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Patrick Michael Villamizar Morales, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo del proyecto de investigación del(os) estudiante(s):

- Bratzo Aldair Alvarado Paredes.
- Maria del Carmen Mejía Deza.

Por cuanto, **CONSIDERA** que el proyecto de investigación titulado: “Relación entre el Uso de las Tecnologías y la satisfacción del cliente en la Institución Educativa Particular “Angelitos de María”, Pacasmayo, 2020” para aspirar al título profesional por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al(los) interesado(s) para su presentación.

Mag. Patrick Michael Villamizar Morales

Asesor

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

ESTUDIANTES	Alvarado Paredes, Bratzo Aldair y Mejía Deza, Maria del Carmen				
TÍTULO	“Relación entre el uso de las tecnologías y la satisfacción del cliente en la I.E.P. “Angelitos de María”, Pacasmayo, 2020”				
PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
¿Existe relación entre el uso de tecnologías y la satisfacción del cliente en la I.E.P. “Angelitos de María”, de la ciudad de Pacasmayo en el año 2020?	Existe relación positiva entre la satisfacción del cliente y el uso de las tecnologías en la I.E.P. “Angelitos de María”, de la ciudad de Pacasmayo, en el año 2020	GENERAL: - Determinar la relación entre el uso de las tecnologías y la satisfacción de los clientes de la IEP “Angelitos de María”, de la ciudad de Pacasmayo, en el periodo 2020.	VARIABLE 1: Uso de las tecnologías	Tipo de investigación: Cuantitativa	POBLACIÓN 35 PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
		ESPECÍFICOS:		Diseño: No experimental	

		<p>- Identificar el nivel de satisfacción de los clientes de acuerdo al servicio que brinda la I.E.P. “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo.</p> <p>- Identificar el nivel de uso de las tecnologías en la I.E.P. “Angelitos de María” de la ciudad de Pacasmayo.</p>	<p>VARIABLE 2: Satisfacción del cliente</p>	<p>Instrumento: Ficha de encuesta</p> <hr/> <p>Métodos de análisis de datos: Análisis</p>	<p>PADRES DE FAMILIA ENCUESTADOS</p>
--	--	--	---	---	--

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				
ESTUDIANTES	Alvarado Paredes, Bratzo Aldair y Mejía Deza, Maria del Carmen			
TÍTULO	“Relación entre el Uso de las Tecnologías y la satisfacción del cliente en la I.E.P. “Angelitos de María”, Pacasmayo, 2020”			
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1: Uso de las tecnologías	Unesco (1986) sostiene que las tecnologías educativas son el “modo sistemático de concebir, aplicar y evaluar el conjunto de procesos de enseñanza y aprendizaje teniendo en cuenta los recursos técnicos y humanos y las	Choque (2009) menciona que “El uso de la tecnología promueve una interacción que permite el desarrollo de las capacidades virtuales en los alumnos. Las capacidades de estrategias aprendizaje, adquisición	Utilización de herramientas tecnológicas en búsqueda de información para estudiar o hacer trabajos escolares. Utilización de herramientas tecnológicas para rendir las evaluaciones. Realización de trabajo en equipo haciendo uso de las tecnologías de información. Establecimiento de comunicación online con los compañeros de clase	Escala Ordinal. - Poco Frecuente: 8-18 - Regular: 19-29 - Frecuente: 30-40

<p>interacciones entre ellos, como forma de obtener una más efectiva educación”. (p. 43)</p>	<p>información y trabajo en equipo” (p. 32).</p>	<p>para realizar alguna actividad académica.</p>
		<p>Valoración de las posibilidades de acceso de los estudiantes a los recursos tecnológicos por parte de los docentes.</p>
		<p>Utilización de herramientas tecnológicas por los docentes para incentivar a los estudiantes.</p>
		<p>Utilización de recursos tecnológicos por los docentes como apoyo didáctico en los procesos de enseñanza y aprendizaje</p>
		<p>Utilización de herramientas tecnológicas por los docentes para brindar asesorías y resolver situaciones fuera de la clase.</p>

<p>VARIABLE 2: Satisfacción del cliente</p>	<p>Kotler (2001) afirma que, “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”</p>	<p>Mejías y Martínez (2009) manifestaron que el usuario se encontrará satisfecho si él o ella logran percibir de la institución aspectos como: el proceso de enseñanza-aprendizaje, evaluación y consultas o asesorías haciendo uso de la tecnología.</p>	<p>Índice de satisfacción con respecto a las expectativas de la institución.</p>	<p>Escala Ordinal. - Satisfacción Baja: 8-18 - Satisfacción Media 19-29 - Satisfacción Alta: 30-40.</p>
			<p>Índice de satisfacción con respecto a la enseñanza de los docentes por medio del uso de las herramientas tecnológicas.</p>	
			<p>Índice de satisfacción con respecto al uso de herramientas tecnológicas por parte de los docentes en el proceso de enseñanza y aprendizaje.</p>	
			<p>Índice de satisfacción con respecto al servicio tecnológico que brinda la institución educativa.</p>	
			<p>Índice de satisfacción con respecto al uso de las herramientas tecnológicas</p>	

		<p>por parte de los docentes para la ejecución de las tareas.</p>	
		<p>Índice de satisfacción con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes en la aplicación de las evaluaciones.</p>	
		<p>Índice de satisfacción con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes en las asesorías o consultas fuera de clase.</p>	

INSTRUMENTOS								
ESTUDIANTES	Alvarado Paredes, Bratzo Aldair y Mejía Deza, Maria del Carmen							
VARIABLE	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA POBLACIÓN					
VARIABLE 1: Uso de las tecnologías	Utilización de herramientas tecnológicas en búsqueda de información para estudiar o hacer trabajos escolares.	¿El estudiante utiliza herramientas tecnológicas en búsqueda de información para estudiar o hacer trabajos escolares?	1. Nunca	2. Casi nunca	3. Algunas veces	4. Casi siempre	5. Siempre	
	Utilización de herramientas tecnológicas para rendir las evaluaciones.	¿El estudiante utiliza herramientas tecnológicas para rendir sus evaluaciones?	1. Nunca	2. Casi nunca	3. Algunas veces	4. Casi siempre	5. Siempre	
	Realización de trabajo en equipo haciendo uso de las tecnologías de información.	¿El estudiante realiza trabajo en equipo haciendo uso de las tecnologías de información?	1. Nunca	2. Casi nunca	3. Algunas veces	4. Casi siempre	5. Siempre	
	Establecimiento de comunicación online con los compañeros de	¿El estudiante establece comunicación online con sus compañeros de clase	1. Nunca	2. Casi nunca	3. Algunas veces	4. Casi siempre	5. Siempre	

clase para realizar alguna actividad académica.	para realizar alguna actividad académica?					
Valoración de las posibilidades de acceso de los estudiantes a los recursos tecnológicos por parte de los docentes.	¿Los docentes valoran las posibilidades de acceso de los estudiantes a los recursos tecnológicos, en las actividades en las que se haga uso de las Tics?	1. Nunca	2. Casi nunca	3. Algunas veces	4. Casi siempre	5. Siempre
Utilización de herramientas tecnológicas por los docentes para incentivar a los estudiantes.	¿Los docentes utilizan herramientas tecnológicas para incentivar a los estudiantes?	1. Nunca	2. Casi nunca	3. Algunas veces	4. Casi siempre	5. Siempre
Utilización de recursos tecnológicos por los docentes como apoyo didáctico en los procesos de enseñanza y aprendizaje	¿Los docentes utilizan recursos tecnológicos como apoyo didáctico en los procesos de enseñanza y de aprendizaje?	1. Nunca	2. Casi nunca	3. Algunas veces	4. Casi siempre	5. Siempre

	Utilización de herramientas tecnológicas por los docentes para brindar asesorías y resolver situaciones fuera de la clase.	¿Los docentes utilizan herramientas tecnológicas para brindar asesorías y resolver situaciones fuera de la clase?	1. Nunca	2. Casi nunca	3. Algunas veces	4. Casi siempre	5. Siempre
VARIABLE 2: Satisfacción del cliente	Índice de satisfacción con respecto a las expectativas de la institución.	¿Cuál es el índice de satisfacción con respecto a sus expectativas de la institución?	1. Muy bajo	2. Bajo	3. Normal	4. Alto	5. Muy alto
	Índice de satisfacción con respecto a la enseñanza por medio del uso de herramientas tecnológicas.	¿Cuál es el índice de satisfacción con respecto a la enseñanza por medio del uso de herramientas tecnológicas?	1. Muy bajo	2. Bajo	3. Normal	4. Alto	5. Muy alto
	Índice de satisfacción con respecto a la enseñanza de los docentes por medio del	¿Cuál es el índice de satisfacción respecto a la enseñanza de los docentes por medio del uso de las herramientas tecnológicas?	1. Muy bajo	2. Bajo	3. Normal	4. Alto	5. Muy alto

uso de las herramientas tecnológicas.						
Índice de satisfacción con respecto al uso de herramientas tecnológicas por parte de los docentes en el proceso de enseñanza y aprendizaje.	¿Cuál es el índice de satisfacción con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes en el proceso de enseñanza y aprendizaje?	1. Muy bajo	2. Bajo	3. Normal	4. Alto	5. Muy alto
Índice de satisfacción con respecto al servicio tecnológico que brinda la institución educativa.	¿Cuál es el índice de satisfacción con respecto al servicio tecnológico que brinda la institución educativa?	1. Muy bajo	2. Bajo	3. Normal	4. Alto	5. Muy alto
Índice de satisfacción con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes para la ejecución de las tareas.	¿Cuál es el índice de satisfacción con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes para la ejecución de las tareas?	1. Muy bajo	2. Bajo	3. Normal	4. Alto	5. Muy alto

<p>Índice de satisfacción con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes en la aplicación de las evaluaciones.</p>	<p>¿Cuál es el índice de satisfacción con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes en la aplicación de las evaluaciones?</p>	<p>1. Muy bajo</p>	<p>2. Bajo</p>	<p>3. Normal</p>	<p>4. Alto</p>	<p>5. Muy alto</p>
<p>Índice de satisfacción con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes en las asesorías o consultas fuera de clase.</p>	<p>¿Cuál es el índice de satisfacción con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes en las asesorías o consultas fuera de clases?</p>	<p>1. Muy bajo</p>	<p>2. Bajo</p>	<p>3. Normal</p>	<p>4. Alto</p>	<p>5. Muy alto</p>

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA



Yo MARIA DEL ROSARIO DEZA OCON
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
identificado con DNI 19247836, en mi calidad de GERENTE
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
del área de
(Nombre del área de la empresa)
de la empresa/institución
(Nombre de la empresa)
I.E.P. "ANGELITOS DE MARIA"
con R.U.C N° 17440117511, ubicada en la ciudad de PACASMAYO

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor MARIA DEL CARMEN MEJIA DEZA
(Nombre completo del Egresado/Bachiller)
identificado con DNI N° 73390077, egresado de la Carrera profesional o () Programa de
Postgrado de ADMINISTRACION
(Nombre de la carrera o programa), para
que utilice la siguiente información de la empresa:

MISION, VISION, VALORES, INFORMACION DE PADRES DE FAMILIA
Y TODOS LOS DATOS REQUERIDOS POR LOS ESTUDIANTES
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, Tesis o () Trabajo de
suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Maestro, () Doctor o Título Profesional.

- Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:
- Vigencia de Poder. *(para el caso de empresas privadas).*
 - ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. *(para el caso de empresas públicas)*
 - Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.
() Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.



Rosario Deza Ocon
sello del Representante Legal o
Representante del área
DNI: 19247836

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Maria Mejia Deza
Firma del Egresado
DNI: 73390077

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	07	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	21/09/2022				

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA



Yo MARIA DEL ROSARIO DEZA OCÓN
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
identificado con DNI 19247836, en mi calidad de GERENTE
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
del área de
(Nombre del área de la empresa)
de la empresa/institución
(Nombre de la empresa)
I.E.P. "ANGELITOS DE MARIA"
con R.U.C. N° 17440117511 ubicada en la ciudad de PACASMAYO

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor BRATZO ALDAIR ALVARADO PAREDES
(Nombre completo del Egresado/Bachiller)
identificado con DNI N° 71076873, egresado de la (x) Carrera profesional o () Programa de
Postgrado de ADMINISTRACIÓN
(Nombre de la carrera o programa) para
que utilice la siguiente información de la empresa:

MISIÓN, VISIÓN, VALORES, INFORMACIÓN DE PADRES DE FAMILIA
Y TODOS LOS DATOS REQUERIDOS POR LOS ESTUDIANTES.
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, (x) Tesis o () Trabajo de
suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Maestro, () Doctor o (x) Título Profesional.

Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:

- Vigencia de Poder. (para el caso de empresas privadas).
- ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. (para el caso de empresas públicas)
- Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
(x) Mencionar el nombre de la empresa.



Maria del Rosario Deza Ocón
Firma y sello del Representante Legal o
Representante del área
DNI: 19247836

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Maria del Rosario Deza Ocón
Firma de Egresado
DNI: 71076873

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05-04	NÚMERO VERSIÓN	07	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	21/09/2022				



Reporte de Ficha RUC
DEZA OCON MARIA DEL ROSARIO
17440117511

Lima, 13/01/2022

Información General del Contribuyente	
Código y descripción de Tipo de Contribuyente	02 PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
Fecha de Inscripción	08/03/2007
Fecha de Inicio de Actividades	08/03/2007
Estado del Contribuyente	ACTIVO
Dependencia SUNAT	0063 - I.R.LA LIBERTAD-MEPECO
Condición del Domicilio Fiscal	HABIDO
Emisor electrónico desde	03/01/2020
Comprobantes electrónicos	BOLETA (desde 03/01/2020)

Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	ANGELITOS DE MARIA
Tipo de Representación	-
Actividad Económica Principal	8510 - ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA
Actividad Económica Secundaria 1	- - -
Actividad Económica Secundaria 2	- - -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	MANUAL
Sistema de Contabilidad	MANUAL
Código de Profesión / Oficio	-
Actividad de Comercio Exterior	SIN ACTIVIDAD
Número Fax	-
Teléfono Fijo 1	44 - 522879
Teléfono Fijo 2	-
Teléfono Móvil 1	44 - 957931859
Teléfono Móvil 2	-
Correo Electrónico 1	anbejar@hotmail.com
Correo Electrónico 2	65jimssy@gmail.com

Domicilio Fiscal	
Actividad Económica Principal	8510 - ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA
Departamento	LA LIBERTAD
Provincia	PACASMAYO
Distrito	PACASMAYO
Tipo y Nombre Zona	URB. EL PORVENIR
Tipo y Nombre Vía	CAL. ALFONSO UGARTE
Nro	175
Km	-

Página 1 de 3

www.sunat.gob.pe

Central de Consultas
Desde teléfonos fijos 0-801-12-100
Desde celulares (01)315-0730



Mz	-
Lote	-
Dpto	-
Interior	-
Otras Referencias	-
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	PROPIO

Datos de la Persona Natural / Datos de la Empresa

Documento de Identidad	DNI 19247836
Cond. Domiciliado	DOMICILIADO
Fecha de Nacimiento o Inicio Sucesión	13/05/1970
Sexo	Femenino
Nacionalidad	PERUANA
País de Procedencia	-

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Exoneración		
		Marca de Exoneración	Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	08/03/2007	-	-	-
RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	01/05/2021	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/04/2012	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/04/2007	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/04/2007	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/04/2007	-	-	-



Dependencia SUNAT: I.R.LA LIBERTAD-MEPECO

Fecha: 13/01/2022

Hora: 10:02

Página 3 de 3



Jefe del área de Servicios
SUNAT

Sr. Contribuyente, al solicitar el presente Reporte Electrónico, debe tener en cuenta lo siguiente:

- La información mostrada corresponde a lo registrado por usted a través de SUNAT Operaciones en Línea.
- El máximo de reportes a ser generados por día es TRES (03). A partir del 4to reporte, se toma el último reporte generado. La generación del reporte en el día siempre muestra los datos registrados hasta el día anterior.
- Es importante que, para efectos de mantenerlo informado sobre sus obligaciones y facilidades, actualice sus datos en el RUC, como correo electrónico, teléfono fijo y teléfono celular.
- Puede validar y visualizar el reporte electrónico generado a través del código QR ubicado en la parte inferior derecha del presente documento o colocando la siguiente dirección en la barra del navegador:



<https://www.sunat.gob.pe/cl-ti-itreporteec-visor/reporteec/reportecertificado/descarga?doc=AONqjVDdyBVGGPxGM3iitWCj8VrXv8RiuqRqDQNgwC%2F1XwflGsGKUwyZDxAzLWRJ%2Fziyu3lenOtZEUXDhjM3SfwnOe5Lp65UkSEyekd92aM%3D>

www.sunat.gob.pe

Central de Consultas
Desde teléfonos fijos 0-801-12-100
Desde celulares (01)315-0730

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título de la investigación:	“Relación entre el Uso de las Tecnologías y la satisfacción del cliente en la Institución Educativa Particular “Angelitos de María”, de la ciudad de Pacasmayo, en el año 2020”		
Línea de investigación:			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Uso de las Tecnologías		

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El estudiante utiliza herramientas tecnológicas en búsqueda de información para estudiar o hacer trabajos escolares?	X		
2	¿El estudiante utiliza herramientas tecnológicas para rendir sus evaluaciones?	X		
3	¿El estudiante realiza trabajo en equipo haciendo uso de las tecnologías de información?	X		
4	¿El estudiante establece comunicación online con sus compañeros de clase para realizar alguna actividad académica?	X		
5	¿Los docentes valoran las posibilidades de acceso de los estudiantes a los recursos tecnológicos, en las actividades en las que se haga uso de las Tics?	X		
6	¿Los docentes utilizan herramientas tecnológicas para incentivar a los estudiantes?	X		
7	¿Los docentes utilizan recursos tecnológicos como apoyo didáctico en los procesos de enseñanza y de aprendizaje?	X		
8	Los docentes utilizan herramientas tecnológicas para brindar asesorías y resolver situaciones fuera de la clase.	X		

Sugerencias:

Nombre completo: Bógard Martín Terrones Cevallos
DNI: 18073622
Profesión: Economista
Grado: Maestría (MBA)



Firma del Experto

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título de la investigación:	“Relación entre el Uso de las Tecnologías y la satisfacción del cliente en la Institución Educativa Particular “Angelitos de María”, de la ciudad de Pacasmayo, en el año 2020”		
Línea de investigación:			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Satisfacción del Cliente		

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿Cuál es el índice de satisfacción con respecto a sus expectativas de la institución?	X		
2	¿Cuál es el índice de satisfacción con respecto a la enseñanza por medio del uso de herramientas tecnológicas?	X		
3	¿Qué tan satisfecho se siente con la enseñanza de los docentes por medio del uso de las herramientas tecnológicas?	X		
4	¿Qué tan satisfecho se siente con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes en el proceso de enseñanza y aprendizaje?	X		
5	¿Qué tan satisfecho se siente con respecto al servicio tecnológico que brinda la institución educativa?	X		
6	¿Qué tan satisfecho se siente con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes para la ejecución de las tareas?	X		
7	¿Qué tan satisfecho se siente con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes en la aplicación de las evaluaciones?	X		
8	¿Qué tan satisfecho se siente con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes en las asesorías o consultas fuera de clases?	X		

Sugerencias:

Nombre completo: Bógard Martín Terrones Cevallos
DNI: 18073622
Profesión: Economista
Grado: Maestría (MBA).



Firma del Experto

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título de la investigación:	“Relación entre el Uso de las Tecnologías y la satisfacción del cliente en la Institución Educativa Particular “Angelitos de María”, de la ciudad de Pacasmayo, en el año 2020”	
Línea de investigación:		
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Uso de las Tecnologías	

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El estudiante utiliza herramientas tecnológicas en búsqueda de información para estudiar o hacer trabajos escolares?	X		
2	¿El estudiante utiliza herramientas tecnológicas para rendir sus evaluaciones?	X		
3	¿El estudiante realiza trabajo en equipo haciendo uso de las tecnologías de información?	X		
4	¿El estudiante establece comunicación online con sus compañeros de clase para realizar alguna actividad académica?	X		
5	¿Los docentes valoran las posibilidades de acceso de los estudiantes a los recursos tecnológicos, en las actividades en las que se haga uso de las Tics?	X		
6	¿Los docentes utilizan herramientas tecnológicas para incentivar a los estudiantes?	X		
7	¿Los docentes utilizan recursos tecnológicos como apoyo didáctico en los procesos de enseñanza y de aprendizaje?	X		
8	Los docentes utilizan herramientas tecnológicas para brindar asesorías y resolver situaciones fuera de la clase.	X		

Sugerencias:



Firma del Experto

Nombre completo: Manuel Ignacio Velásquez Bermeo
DNI: 41040096
Profesión: Economista - Administrador
Grado: Magíster Logística Integral

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título de la investigación:	“Relación entre el Uso de las Tecnologías y la satisfacción del cliente en la Institución Educativa Particular “Angelitos de María”, de la ciudad de Pacasmayo, en el año 2020”	
Línea de investigación:		
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Satisfacción del Cliente	

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿Cuál es el índice de satisfacción con respecto a sus expectativas de la institución?	X		
2	¿Cuál es el índice de satisfacción con respecto a la enseñanza por medio del uso de herramientas tecnológicas?	X		
3	¿Qué tan satisfecho se siente con la enseñanza de los docentes por medio del uso de las herramientas tecnológicas?	X		
4	¿Qué tan satisfecho se siente con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes en el proceso de enseñanza y aprendizaje?	X		
5	¿Qué tan satisfecho se siente con respecto al servicio tecnológico que brinda la institución educativa?	X		
6	¿Qué tan satisfecho se siente con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes para la ejecución de las tareas?	X		
7	¿Qué tan satisfecho se siente con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes en la aplicación de las evaluaciones?	X		
8	¿Qué tan satisfecho se siente con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes en las asesorías o consultas fuera de clases?	X		

Sugerencias:

Nombre completo: Manuel Ignacio Velásquez Bermeo
DNI: 41040096
Profesión: Economista - Administrador
Grado: Magister Logística Integral



Firma del Experto

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título de la investigación:	"Relación entre el Uso de las Tecnologías y la satisfacción del cliente en la Institución Educativa Particular "Angelitos de María", de la ciudad de Pacasmayo, en el año 2020"		
Línea de investigación:			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Uso de las Tecnologías		

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El estudiante utiliza herramientas tecnológicas en búsqueda de información para estudiar o hacer trabajos escolares?	X		
2	¿El estudiante utiliza herramientas tecnológicas para rendir sus evaluaciones?	X		
3	¿El estudiante realiza trabajo en equipo haciendo uso de las tecnologías de información?	X		
4	¿El estudiante establece comunicación online con sus compañeros de clase para realizar alguna actividad académica?	X		
5	¿Los docentes valoran las posibilidades de acceso de los estudiantes a los recursos tecnológicos, en las actividades en las que se haga uso de las Tics?	X		
6	¿Los docentes utilizan herramientas tecnológicas para incentivar a los estudiantes?	X		
7	¿Los docentes utilizan recursos tecnológicos como apoyo didáctico en los procesos de enseñanza y de aprendizaje?	X		
8	Los docentes utilizan herramientas tecnológicas para brindar asesorías y resolver situaciones fuera de la clase.	X		

Sugerencias:

Noelia Rodríguez Paredes
 Noelia Patricia Rodríguez Paredes
 INGENIERO ESTADISTICO
 COESPE N° 1144

Nombre completo: Noelia Patricia Rodríguez Paredes

DNI: 72665514

Profesión: Ingeniero Estadístico

Grado: Maestría en Docencia Universitaria

Firma del Experto

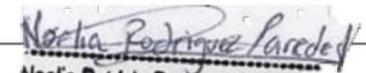
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título de la investigación:	“Relación entre el Uso de las Tecnologías y la satisfacción del cliente en la Institución Educativa Particular “Angelitos de María”, de la ciudad de Pacasmayo, en el año 2020”		
Línea de investigación:			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Satisfacción del Cliente		

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿Cuál es el índice de satisfacción con respecto a sus expectativas de la institución?	X		
2	¿Cuál es el índice de satisfacción con respecto a la enseñanza por medio del uso de herramientas tecnológicas?	X		
3	¿Qué tan satisfecho se siente con la enseñanza de los docentes por medio del uso de las herramientas tecnológicas?	X		
4	¿Qué tan satisfecho se siente con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes en el proceso de enseñanza y aprendizaje?	X		
5	¿Qué tan satisfecho se siente con respecto al servicio tecnológico que brinda la institución educativa?	X		
6	¿Qué tan satisfecho se siente con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes para la ejecución de las tareas?	X		
7	¿Qué tan satisfecho se siente con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes en la aplicación de las evaluaciones?	X		
8	¿Qué tan satisfecho se siente con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes en las asesorías o consultas fuera de clases?	X		

Sugerencias:



Noelia Patricia Rodríguez Paredes
INGENIERO ESTADÍSTICO
COESPE N° 1144

Nombre completo: Noelia Patricia Rodríguez Paredes

DNI: 72665514

Profesión: Ingeniero Estadístico

Grado: Maestría en Docencia Universitaria

Firma del Experto

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título de la investigación:	“Relación entre el Uso de las Tecnologías y la satisfacción del cliente en la Institución Educativa Particular “Angelitos de María”, de la ciudad de Pacasmayo, en el año 2020”		
Línea de investigación:			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Uso de las Tecnologías		

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El estudiante utiliza herramientas tecnológicas en búsqueda de información para estudiar o hacer trabajos escolares?	X		
2	¿El estudiante utiliza herramientas tecnológicas para rendir sus evaluaciones?	X		
3	¿El estudiante realiza trabajo en equipo haciendo uso de las tecnologías de información?	X		
4	¿El estudiante establece comunicación online con sus compañeros de clase para realizar alguna actividad académica?	X		
5	¿Los docentes valoran las posibilidades de acceso de los estudiantes a los recursos tecnológicos, en las actividades en las que se haga uso de las Tics?	X		
6	¿Los docentes utilizan herramientas tecnológicas para incentivar a los estudiantes?	X		
7	¿Los docentes utilizan recursos tecnológicos como apoyo didáctico en los procesos de enseñanza y de aprendizaje?	X		
8	Los docentes utilizan herramientas tecnológicas para brindar asesorías y resolver situaciones fuera de la clase.	X		

Sugerencias:



Carlos Alexander Alayo Ninaquispe
INGENIERO ESTADISTICO
COESPE N° 1140

Nombre completo: Carlos Alexander Alayo Ninaquispe

DNI: 47201257

Profesión: Ingeniero Estadístico

Grado: Maestría en Docencia Universitaria

Firma del Experto

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título de la investigación:	“Relación entre el Uso de las Tecnologías y la satisfacción del cliente en la Institución Educativa Particular “Angelitos de María”, de la ciudad de Pacasmayo, en el año 2020”	
Línea de investigación:		
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Satisfacción del Cliente	

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿Cuál es el índice de satisfacción con respecto a sus expectativas de la institución?	X		
2	¿Cuál es el índice de satisfacción con respecto a la enseñanza por medio del uso de herramientas tecnológicas?	X		
3	¿Qué tan satisfecho se siente con la enseñanza de los docentes por medio del uso de las herramientas tecnológicas?	X		
4	¿Qué tan satisfecho se siente con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes en el proceso de enseñanza y aprendizaje?	X		
5	¿Qué tan satisfecho se siente con respecto al servicio tecnológico que brinda la institución educativa?	X		
6	¿Qué tan satisfecho se siente con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes para la ejecución de las tareas?	X		
7	¿Qué tan satisfecho se siente con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes en la aplicación de las evaluaciones?	X		
8	¿Qué tan satisfecho se siente con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes en las asesorías o consultas fuera de clases?	X		

Sugerencias:



Carlos Alexander Alayo Ninaquispe
INGENIERO ESTADÍSTICO
COESPE N° 1140

Nombre completo: Carlos Alexander Alayo Ninaquispe

DNI: 47201257

Profesión: Ingeniero Estadístico

Grado: Maestría en Docencia Universitaria

Firma del Experto

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título de la investigación:	“Relación entre el Uso de las Tecnologías y la satisfacción del cliente en la Institución Educativa Particular “Angelitos de María”, de la ciudad de Pacasmayo, en el año 2020”	
Línea de investigación:		
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Uso de las Tecnologías	

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El estudiante utiliza herramientas tecnológicas en búsqueda de información para estudiar o hacer trabajos escolares?	X		
2	¿El estudiante utiliza herramientas tecnológicas para rendir sus evaluaciones?	X		
3	¿El estudiante realiza trabajo en equipo haciendo uso de las tecnologías de información?	X		
4	¿El estudiante establece comunicación online con sus compañeros de clase para realizar alguna actividad académica?	X		
5	¿Los docentes valoran las posibilidades de acceso de los estudiantes a los recursos tecnológicos, en las actividades en las que se haga uso de las Tics?	X		
6	¿Los docentes utilizan herramientas tecnológicas para incentivar a los estudiantes?	X		
7	¿Los docentes utilizan recursos tecnológicos como apoyo didáctico en los procesos de enseñanza y de aprendizaje?	X		
8	Los docentes utilizan herramientas tecnológicas para brindar asesorías y resolver situaciones fuera de la clase.	X		

Sugerencias:

Nombre completo: *Yver Eddy Bohuytron Pérez*
 DNI: *18106009*
 Profesión: *Economista*
 Grado: *Magister*

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 SAN JOSÉ Y ARTAVO

 Econ. Yver Eddy Bohuytron Pérez
 GERENTE GENERAL

Firma del Experto

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

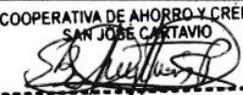
Título de la investigación:	“Relación entre el Uso de las Tecnologías y la satisfacción del cliente en la Institución Educativa Particular “Angelitos de María”, de la ciudad de Pacasmayo, en el año 2020”		
Línea de investigación:			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Satisfacción del Cliente		

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿Cuál es el índice de satisfacción con respecto a sus expectativas de la institución?	X		
2	¿Cuál es el índice de satisfacción con respecto a la enseñanza por medio del uso de herramientas tecnológicas?	X		
3	¿Qué tan satisfecho se siente con la enseñanza de los docentes por medio del uso de las herramientas tecnológicas?	X		
4	¿Qué tan satisfecho se siente con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes en el proceso de enseñanza y aprendizaje?	X		
5	¿Qué tan satisfecho se siente con respecto al servicio tecnológico que brinda la institución educativa?	X		
6	¿Qué tan satisfecho se siente con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes para la ejecución de las tareas?	X		
7	¿Qué tan satisfecho se siente con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes en la aplicación de las evaluaciones?	X		
8	¿Qué tan satisfecho se siente con respecto al uso de las herramientas tecnológicas por parte de los docentes en las asesorías o consultas fuera de clases?	X		

Sugerencias:

Nombre completo: *Yver Eddy Bohuytron Pérez*
 DNI: *18106009*
 Profesión: *Economista*
 Grado: *Magister*


 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 SAN JOSÉ CARTAVIO

 Econ. Yver Eddy Bohuytron Pérez
 GERENTE GENERAL
 Firma del Experto

RESPUESTAS DE ENCUESTAS																		
N°	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	USO DE LA TECNOLOGÍA	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	SATISFACCION PADRE FAMILIA
1	3	4	3	5	5	5	4	3	32	5	4	5	5	4	4	3	2	32
2	3	3	3	4	3	3	4	3	26	4	3	4	3	4	3	3	4	28
3	3	4	3	4	3	4	5	3	29	4	3	3	4	3	3	4	3	27
4	4	2	2	2	2	2	2	2	18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	3	4	4	3	4	4	3	29	5	4	3	3	4	4	4	3	30
6	5	2	4	1	4	4	4	2	26	5	5	4	4	5	3	3	3	32
7	3	3	3	5	5	5	3	3	30	4	3	4	4	3	4	3	3	28
8	5	5	3	2	4	5	5	5	34	4	3	3	3	3	3	3	3	25
9	4	4	3	2	2	2	2	3	22	4	4	4	4	3	3	3	3	28
10	5	5	5	5	4	4	5	4	37	4	4	3	3	4	4	4	4	30
11	5	5	5	5	5	3	5	5	38	4	4	4	4	3	3	3	3	28
12	5	5	3	5	5	4	4	3	34	4	4	5	5	4	4	4	3	33
13	3	5	3	5	5	5	4	4	34	4	3	3	3	3	3	3	3	25
14	5	3	5	2	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40
15	5	3	5	3	3	4	5	4	32	4	3	3	3	3	3	3	3	25
16	3	5	3	5	5	5	5	2	33	4	4	5	4	4	4	4	3	32
17	5	4	4	5	3	5	4	4	34	4	4	3	4	4	4	4	4	31
18	5	5	5	4	4	4	4	5	36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	3	3	2	2	4	5	2	25	5	4	4	4	4	4	3	3	31
20	3	1	2	1	2	4	4	3	20	4	4	3	4	3	3	3	3	27
21	5	5	5	4	4	4	4	4	35	4	5	4	4	3	3	3	3	29
22	5	5	4	5	3	3	3	3	31	3	3	3	3	3	3	3	3	24
23	4	3	5	3	3	3	5	4	30	3	3	3	4	3	3	4	4	27
24	4	3	3	3	3	3	3	3	25	5	4	4	3	3	3	3	3	28
25	4	1	4	5	4	3	4	4	29	4	5	4	4	3	4	4	4	32
26	3	1	3	3	3	3	4	3	23	3	3	3	3	3	3	2	3	23
27	3	2	2	3	3	4	3	2	22	3	1	3	3	3	3	3	3	22

28	3	4	2	4	4	4	5	3	29	4	4	4	4	4	3	3	3	29
29	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	3	4	3	4	3	3	3	27
30	4	5	4	5	3	4	5	3	33	4	4	4	4	4	4	5	5	34
31	4	2	5	5	3	5	5	5	34	4	4	4	4	4	4	5	5	34
32	4	5	5	5	3	4	4	4	34	5	5	4	4	5	4	5	4	36
33	4	3	3	4	3	5	4	4	30	5	4	4	3	4	4	3	4	31
34	5	3	5	4	4	4	5	5	35	4	5	4	4	4	4	4	4	33
35	3	4	5	3	4	5	3	4	31	5	4	4	3	3	3	3	3	28