



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Calidad del servicio educativo y trabajo remoto en una institución
primaria rural de Chiclayo

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTORA:

Ducep Asanza, Norith Yanina (orcid.org/0000-0003-2571-0845)

ASESOR:

Dr. Centurión Cabanillas, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-5301-0291)

CO- ASESORA:

Dra. Arrunátegui Huamán, Betsy Pamela (orcid.org/0000-0001-6240-2804)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios padre, por permitirme la vida y poder realizarme profesionalmente.

A mis amadas madres Marleny Asanza e Isabel Núñez, por su incondicional apoyo.

A Frank, mi compañero y a mis dos hijos Anzel y Valentina, quienes son mi motor y motivo.

Dedico la presente con amor y mucho esmero.

Norith Yanina

Agradecimiento

A Dios por permitirme la vida y la salud, del mismo modo a mi ángel guardián Jesús, en el cielo.

A mi amada familia, porque el camino no fue fácil y en los momentos que sentía no poder más, me dieron las fuerzas suficientes para continuar.

A mi querido asesor el Dr. Carlos Centurión C., por su paciencia y apoyo durante todo el proceso de la investigación y a la Dra. Betsy Arrunátegui H., co-asesora por su tiempo y apoyo.

Al director y maestros de la institución educativa donde se aplicó la investigación.

Norith Yanina

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de	16
análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	40

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Nivel de la calidad del servicio educativo en una institución educativa rural de Chiclayo</i>	18
Tabla 2 <i>Nivel del trabajo remoto en una institución educativa rural de Chiclayo</i>	18
Tabla 3 <i>Relación entre la calidad de servicio educativo y trabajo remoto en una institución educativa rural de Chiclayo</i>	19
Tabla 4 <i>Análisis de normalidad de calidad del trabajo remoto, servicio educativo y sus dimensiones</i>	19
Tabla 5 <i>Relación entre la dimensión empatía y trabajo remoto</i>	20
Tabla 6 <i>Relación entre la dimensión fiabilidad y trabajo remoto</i>	20
Tabla 7 <i>Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y trabajo remoto</i>	21
Tabla 8 <i>Relación entre la dimensión seguridad y trabajo remoto</i>	21
Tabla 9 <i>Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y trabajo remoto</i>	22

Resumen

El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y trabajo remoto en una institución educativa rural de Chiclayo. Para ello, se utilizó el enfoque cuantitativo del método básico no experimental, con un diseño de nivel correlacional descriptivo, bajo el paradigma positivista. La muestra estuvo conformada por ocho docentes de una escuela rural, aplicándose un cuestionario para la variable calidad del servicio educativo y trabajo remoto. Los principales hallazgos muestran relación significativa entre las variables calidad del servicio educativo y trabajo remoto a través de la correlación de Pearson ($p < 5\%$). Con un $r = 0.844$, con el cual se puede afirmar que la relación entre las variables es positiva muy alta. En definitiva, se concluye que en la investigación la calidad del servicio educativo y el trabajo remoto se encuentran relacionadas.

Palabras clave: Calidad de la educación, servicio educativo, trabajo remoto.

Abstract

The main objective of the research was to determine the relationship between the quality of educational service and remote work in a rural educational institution in Chiclayo. For this purpose, the quantitative approach of the basic non-experimental method was used, with a descriptive correlational design, under the positivist paradigm. The sample consisted of eight teachers from a rural school, applying a questionnaire for the variable quality of educational service and remote work. The main findings show a significant relationship between the variables quality of educational service and remote work through Pearson's correlation ($p < 5\%$). With an $r = 0.844$, with which it can be affirmed that the relationship between the variables is very high positive. In short, it is concluded that in the research the quality of educational service and remote work are related.

Keywords: Quality of education, educational service, remote work

I. INTRODUCCIÓN

La educación es la base principal en la existencia del ser humano, a través de ella se logran cambios en la persona y por ende en la sociedad, este aprendizaje se da en ambientes paralelos y en dinámicas de trabajo, donde el hogar y la escuela son los espacios que hacen que esos cambios deseados se logren, resaltando aspectos claves como las habilidades, destrezas y conocimientos de cada individuo (Herrera, 2019). Cabe señalar que, durante estos dos últimos años como consecuencia del COVID- 19, el rubro educativo tuvo que adaptarse a los diferentes cambios en conjunto con todos sus integrantes para poder llegar a los alumnos, todo en beneficio de ellos. La calidad del servicio educativo es un vocablo muy difundido en estos tiempos, que mide aspectos importantes inmersos en el mismo, contemplando los procesos de evaluación y mejora continua (Astete, 2018).

En el país vecino de Colombia, Delahoz et. al (2021) afirman que la calidad educativa no sólo debe medirse en lo que demanda la industria, sino en lo que necesita el capital humano o la sociedad misma, si esta no se trabaja no se puede apreciar lo que realmente engloba el concepto de la calidad educativa. Mientras, Villafaña et. al. (2021) y Vidal et. al. (2021), en México, enfatizan que debe ser analizada con mucha sutileza pues, este servicio está estrechamente ligado con los recursos públicos que se le asignen, por eso es necesario trabajar en los sectores como, primera instancia la política, el sector de economía y la parte administrativa, principalmente es en estos donde se urge realizar cambios idóneos y realistas. Al respecto, Walzer & Merrett, (2022) en su libro señalan que las áreas rurales están en una transición constante y futurista para cambios que generen la calidad en todos los servicios entre ellos la educación.

Durante los acontecimientos mundiales ocurridos a raíz de Covid-19, en distintas zonas del mundo, el concepto de calidad educativa ha ido modificándose de acuerdo a los diferentes acontecimientos. El sector educativo peruano se preocupa por mejorar la calidad en el servicio que brinda, con la única finalidad de contribuir al desarrollo del hombre en sociedad, por lo que el Ministerio de Educación (MINEDU, 2021) reafirma su compromiso de continuar favoreciendo la

educación de los educandos con una reestructuración donde se delimitarán las funciones para el fortalecimiento y sostenibilidad de la educación básica regular (Resolución Ministerial 263- 2021- MINEDU). Sin embargo, a pesar de los múltiples cambios que se realizan la brecha existente entre la calidad del servicio educativo ha sido muy marcada durante el tiempo de trabajo a distancia (Herrera, 2019).

Como consecuencia de lo acontecido, se implementó en nuestro país normativas que respalden las nuevas modalidades de trabajo uno de ellos es el Decreto De Urgencia N° 026- 2020, art. 16- 23, donde se estipula los cambios que se realizaran en algunos sectores económicos, en él se menciona que el sector educativo dará pie al trabajo remoto, con el fin de salvaguardar la salud física y emocional de todos los peruanos; siendo esta una modalidad de trabajo apropiada apoyada con dispositivos tecnológicos que permitan una adecuada conexión y así garantizar la protección del trabajador (Díaz, 2021).

Ante esta situación, se tuvo que brindar diversas capacitaciones a los docentes y diverso personal administrativo, en tiempo récord, para la adaptación a estos nuevos cambios, siendo para unos docentes algo sencillo de realizar, mientras para otros algo muy complejo (Paños et al., 2022), lo cual implicó muchas horas de práctica para poder aprender el debido uso de los diferentes recursos como metodologías activas en el proceso de enseñanza- aprendizaje (Cárdenas et al., 2022). Bajo este nuevo modo de trabajo con el uso de las Tics, se ha logrado evidenciar la brecha existente en el uso de estrategias y herramientas que favorezcan al servicio de calidad educativa.

Todo lo expuesto, se ha vivenciado en una institución educativa de zona rural del distrito de Chiclayo, donde a raíz de lo acontecido mundialmente, los docentes tuvieron que adaptarse a estos cambios y tratar en la manera posible de cumplir con sus horas laborales, limitándose sólo al uso de fichas y comunicación asincrónica con el docente de aula. También, resulta preciso conocer los puntos de vista de los docentes respecto a la calidad del servicio educativo, considerando la empatía, la responsabilidad, la eficiencia y la capacidad de respuesta frente a una situación acontecida durante el trabajo remoto.

A partir de estas razones la investigación se cuestionó ¿Qué relación existe entre calidad del servicio educativo y trabajo remoto en una institución educativa rural de Chiclayo?

La investigación, cuenta con criterios justificados como la relevancia social, pues la calidad del servicio educativo, debe estar presente durante toda la Educación Básica Regular, además los resultados ayudarán a la introspección de maestros y directivos. De igual modo, posee valor teórico científico al contribuir con resultados que permitirán la sistematización de prácticas e indagaciones nuevas con problemática similar o asociada a esta, también, posee utilidad metodológica pues otros investigadores podrán utilizar los datos e instrumentos; finalmente, las implicancias prácticas en la literatura de la presente permitirán tener un panorama de la relación entre las variables de calidad del servicio educativo y trabajo remoto.

También, se toman en cuenta objetivos que estarán presentes durante todo este proceso de investigación teniendo, así como objetivo general determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y trabajo remoto en una institución educativa rural de Chiclayo, y como objetivos específicos: a) Diagnosticar el nivel de la calidad del servicio educativo en una institución educativa rural de Chiclayo, b) Identificar el nivel del trabajo remoto en una institución educativa rural de Chiclayo, c) Establecer el nivel de relación entre la calidad de servicio educativo y trabajo remoto en una institución educativa rural de Chiclayo, d) Establecer el nivel de relación entre la dimensión empatía y trabajo remoto, e) Establecer el nivel de relación entre la dimensión fiabilidad y trabajo remoto, f) Establecer el nivel de relación entre la dimensión capacidad de respuesta y trabajo remoto, g) Establecer el nivel de relación entre la dimensión seguridad y trabajo remoto, h) Establecer el nivel de relación entre la dimensión tangibilidad y trabajo remoto.

Se formula la hipótesis, existe relación significativa entre el nivel de la calidad del servicio educativo y trabajo remoto en una institución educativa rural de Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

Hablar de calidad educativa es un tema muy extenso y complejo, por ende, varios autores en sus diversas investigaciones cuestionan la importancia y relevancia que posee este término dentro del campo educativo. Así, en el ámbito internacional tenemos en Nicaragua, Medrano (2021) analiza la gestión de la calidad en el servicio en la unidad de educación continua y posgrado de la Universidad de Nicaragua, aplicando un cuestionario a un total de 40 estudiantes de diferentes maestrías, teniendo datos como ciertas limitaciones relacionadas a la variable, el proceso de enseñanza- aprendizaje, el material tecnológico, seguimiento o monitoreo adecuado a los educandos.

En esa misma línea, en Ecuador se realizó la investigación sobre calidad educativa y desempeño laboral de los trabajadores en la unidad educativa fiscal “Guayaquil” – buscando la relación entre las variables, se aplicó un cuestionario cuyos resultados permitieron aceptar la hipótesis inicial, donde se llegó a la conclusión de la significatividad de variables, a través de Rho de Spearman de 0,852 (Bravo, 2021). Y en Bolivia, Choque (2020), al estudiar la calidad educativa y satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Adventista, determino que el conjunto de los factores y rasgos que aportan a la mejora de la calidad académica llegan al 66.91% que corresponde al nivel 3, por tanto, la calidad es asequible con relación al modelo deseable.

En el ámbito nacional en el distrito de Comas- Lima- Perú, se realizó una investigación permitió comprobar la gestión del conocimiento y el liderazgo pedagógico, inciden en la variable calidad educativa, durante el contexto de pandemia al obtener a través del Chi cuadrado 17,311 y p valor de significancia de 0,002 (Menacho et al., 2021). Por otro lado, Malpica et al., (2022) se centraron en explorar la calidad de la educación superior a través de una revisión bibliográfica, esto permitió contrastar las dificultades que hicieron que la baja calidad del servicio que brindaba se deba a la falta de conocimiento en el uso de recursos tecnológicos, conectividad y el poco conocimiento de las competencias digitales.

León, (2018), en su investigación descriptiva no correlacional, de corte no experimental- transversal, trabajó con una población de 102 docentes, donde aplicó una prueba piloto la cual obtuvo un coeficiente de confiabilidad por Alpha de Cronbach de 0,932, donde después de la aplicación de la misma encontró un regular nivel de la calidad educativa.

Por otro lado, Díaz et al., (2022) se planteó determinar la percepción de los estudiantes de bachillerato de la Unidad Local de Gestión Educativa Puno sobre el desempeño docente y la calidad educativa en tiempos de COVID-19. Haciendo uso del método hipotético-deductivo, con enfoque cuantitativo y diseño en el cual describe y correlaciona variables, la población fue de 9.019 estudiantes, trabajando con una muestra de 189 estudiantes. Los hallazgos demuestran que la primera variable obtuvo un 69, 70% y la otra regular con 54,00%, lo cual significa que existe una correlación media y de gran significancia.

Sánchez (2020) en su indagación sobre la calidad en el servicio brindado a todo el personal directivo de diversas instituciones del nivel inicial, encontró a través de la aplicación de un cuestionario una fuerte correlación positiva de Pearson de $r=0.880$.

Ahora, considerando la variable de *trabajo remoto*, donde a raíz de estos cambios durante la pandemia, la enseñanza se ha situado en uno de los tópicos de atención más importantes en el mundo entero. La mayor parte de los países se encuentran en la exhaustiva búsqueda de reformas y estrategias que permitan mejorar su sistema educativo.

Para ello, es importante mencionar que, Rind et al., (2022) en su investigación de enfoque cuantitativo con un diseño cuasiexperimental, aplicando un cuestionario encontró que la incorporación de las tecnologías en la educación contribuye al rendimiento académico. En el Reino Unido, Jones et al., (2022) realizó un estudio donde su principal objetivo era el estudio de la brecha digital existente en su muestra de estudio, se utilizó una metodología mixta y recogió datos a través de

encuestas en línea, entre los principales hallazgos se tiene que los asalariados se adaptaron al trabajo remoto, lo cual los ha llevado a adquirir nuevas competencias en el entorno virtual.

Sin embargo, las realidades son distintas, pues en Brasil, se realizó un estudio transversal y de carácter cuantitativo, aplicando una encuesta a los maestros de cinco escuelas rurales de Minas Gerais- Brasil, para comprobar la precariedad en el uso de la tecnología y el que los estudiantes rurales tengan una educación que cumpla estándares elevados, tras el análisis de los datos estadísticos y gráficos, el resultado fue la aceptación de la hipótesis que estas actividades a distancia nos dan indicios de las precariedades que existen en la educación rural respecto a esta nueva modalidad (Carla et al., 2020)

En Colombia, se realizaron investigaciones sobre el trabajo remoto que desarrollaban las personas durante el estado de emergencia a raíz de la pandemia, entre ellos destaca Cortés et al., (2020) quien realizó una investigación cualitativa y aplicó una entrevista semiestructurada a una muestra de 6 trabajadores, cuyos resultados se estructuraron en cuatro categorías como la interacción de ambos mundos, manejo de los hijos durante la jornada escolar, manejo del tiempo libre y de las rutinas domésticas.

De igual importancia, Alderete et al. (2022) en su investigación cualitativa señala los principales hallazgos sobre el trabajo virtual o remoto que realizan los docentes en tiempos de pandemia agrupando tales aciertos en la categoría de salud con sus subcategorías ansiedad, angustia, depresión y relaciones personales, familiares y laborales, encontrando que el desempeño docente en la virtualidad depende mucho de la salud mental y emocional.

También, Petri et al., (2022) estudió la percepción del teletrabajo en docentes y estudiantes rumanos, el enfoque fue cuantitativo y se buscaba la correlación de variables, 881 profesores colaboraron para que se les aplique el instrumento, encontrando que si los docentes dominan diversas estrategias en el entorno virtual lograrán la eficiencia de enseñanza en línea.

Por otro lado, en el ámbito nacional, en nuestro país Perú no somos ajenos a esta realidad, pues también vivimos situaciones similares a las expuestas anteriormente. Aunado a esto, la lejanía de los hogares y el acceso limitado a las señales de televisión, telefonía y electricidad, hacen imposible la comunicación directa entre docentes y estudiantes.

Estudios como el de Flores et al., (2020) analizan la brecha digital existente en los diferentes sectores del Perú, la investigación fue de tipo cualitativo, documental, donde después del análisis de datos se obtuvo que el 80.5 % son jóvenes y/o adolescentes que hacen uso del internet y que el dispositivo más usado es el celular con un 81% finalmente, se acepta la hipótesis que urgen un cambio en las telecomunicaciones y las facilidades a las personas de acceso a las tecnologías y el uso de diversos dispositivos, ya que este no sólo hace referencia a lo tecnológico sino también a las limitaciones en telecomunicaciones e informática.

Mientras que Quispe et al., (2021) al realizar un análisis documental sobre la gestión de calidad en el trabajo remoto, obtuvieron como resultado que si se contextualiza se logrará tener impactos positivos en el servicio educativo universitario y que el éxito de estas se reflejará en el trabajo remoto a través del desarrollo de las competencias digitales

Al respecto, Narcizo (2021) realizó una investigación sobre las carencias a nivel de educación sobre los cambios que se dieron en la virtualidad en el ámbito mundial, entre ellos el desconocimiento del uso de los recursos tecnológicos fue la principal limitante para que los estudiantes logren conectarse a las clases remotas. La investigación fue realizada bajo el enfoque cualitativo con un diseño sistemático, obteniendo como resultados que el nivel económico, la geografía de las zonas donde viven, también influye en esta desigualdad virtual latente.

De igual importancia, en la región de San Martín, Aliaga, (2021) buscó determinar la relación de la variable gestión administrativa y la educación remota, la investigación de tipo básica con un diseño no experimental, buscaba la relación

entre variables, aplicando un cuestionario a una muestra de 32 docentes se concluyó la existencia de una correlación alta, utilizando la Rho de Spearman de 0.766 y p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), con el 58.68 % de dependencia.

Vásquez (2021) realiza una indagación cuyo enfoque es cuantitativo de carácter básico de tipo explicativo- no experimental; se buscaba la explicación acerca de la influencia del trabajo a distancia y el liderazgo adaptativo en la calidad de la gestión escolar, a través de la aplicación de tres cuestionarios a una población de 29 directores, teniendo como resultados que el encaje general al modelo es de 0.068 y la bondad se ajusta con un 0.647, además de una influencia del 34.9% de la variable dependiente, teniendo como resultado que no ninguna incidencia importante, únicamente si el nivel de trabajo a distancia es medio y la calidad educativa es regular con una significatividad de 0.005 y 0.048 correspondientemente. Además, se aprueba la hipótesis nula y descarta la de investigación.

A cerca de lo mismo, en la región Lambayeque se han realizado estudios en el distrito de Reque, donde Laines (2021) a través de su investigación comprueba una correlación de Spearman de 0,872 entre liderazgo directivo y educación remota, la correlación demuestra que en el trabajo remoto no ha logrado involucrar en compromiso con la educación a todo el personal.

Del mismo modo, Vicente (2020) realizó un estudio donde las variables trabajo remoto y gestión administrativa se analizaron bajo un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y de tipo descriptivo, conformado por una población de 31 docentes, donde los resultados tras el análisis respectivo usando la prueba Rho de Spearman arrojó 0.693 lo cual significa una correlación positiva media entre las variables en mención.

Por otro lado, Flores (2022) buscó establecer la incidencia de las estrategias didácticas y las competencias digitales en la práctica docente de los docentes con trabajo a distancia en Lima. La presente, realizó una investigación bajo el enfoque cuantitativo, del método hipotético deductivo, cuyo alcance de estudio causal

correlacional, no experimental y transversal. Se tomó una muestra de 217 docentes, pertenecientes de 14 escuelas de Lima, aplicándoles tres instrumentos validados. Los hallazgos expresaron que las competencias digitales inciden con mayor intensidad en las prácticas docentes ($Wald = 392,525; p = 0,000 < 0,05$).

Como consecuencia, la adaptación al cambio fue un proceso estresante para los docentes y directivos, esto debido a los temas brindados en las capacitaciones los cuales muchas veces no satisfacían las expectativas del profesorado, en su mayoría eran teóricos y no prácticos, además el uso de diversas herramientas digitales como, correo electrónico, herramientas de Google, entre otras, fueron dejadas de lado en su totalidad, como consecuencia del corto tiempo que se tenía para aprender sobre su uso y funciones.

Al respecto, Correa (2021) llevó a cabo una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre el desarrollo del trabajo a distancia y el estado de estrés de los trabajadores, utilizó el método cuantitativo de nivel descriptivo- correlacional, la población conformada por 280 empleados, cuyos resultados muestran que existe una correlación media entre las variables de estudio con un $Rho = 0.65$.

En la misma línea, Huamán et al., (2021) en su estudio cualitativo buscaba describir el desempeño de los docentes de secundaria como resultado de la implementación de la enseñanza en modalidad virtual, así como el conocimiento de las competencias digitales y el comportamiento de los investigados en situación de aislamiento, la muestra conformada por cuatro profesores y seis estudiantes del VII ciclo de secundaria a quienes se les aplicó una entrevista semiestructurada, obteniendo resultados como las emociones fuertes que vive el docente ante los cambios bruscos de lo presencial a lo virtual ya que ambos formatos son muy desiguales.

Además, se encontró que el desempeño docente va de la mano de las competencias digitales y estas se deben fortalecer para un mejor uso de las Tics, donde a raíz de esto los docentes han pasado por cuadros de desesperación y estrés constante, ira y hasta pensamientos negativos.

A fin de apoyar la investigación, a continuación, se describen las teorías que se toman para ambas variables. Hablar de *calidad del servicio educativo* es un tema muy extenso, existen diversas autoridades y asociaciones, comenzaremos por MINEDU (2013) específicamente en el artículo N°8 donde se manifiestan los principios de la educación, en el inciso C se hace referencia a la calidad educativa la cual debe ser entendida y aplicada como condiciones de igualdad, integral, pertinente y permanente durante toda la etapa escolar del estudiante.

Asimismo, en el artículo N.º 13, se dan a conocer los elementos que intervienen para el logro de la mejora de la calidad educativa, siendo estos necesarios en el proceso, tal es el caso de los lineamientos estratégicos de la educación, estos deben estar en correspondencia con los propósitos de la enseñanza peruana. De igual valor, se encuentra la importancia de la capacitación docente y el desarrollo y desempeño laboral de los profesores, estos deben estar comprometidos con la educación que se brinda a los alumnos.

Al respecto, encontramos información de manera explícita en el proyecto educativo nacional al 2036, donde Consejo Nacional de Educación (CNE, 2020) argumenta que, el sistema de educación debe presentar características que favorezcan a los aprendizajes de los estudiantes considerando la valoración a la persona y la igualdad de derechos para todos; es por ello que no se deben ver brechas tan marcadas en nuestra educación peruana, pese a los esfuerzos y los cambios de mejora que se han suscitado durante este proceso de reinventarse ante la situación, también debemos de asegurarnos del pleno compromiso de los docentes y de buscar maneras que beneficien a que nuestros estudiantes de zona rural reciban una educación adecuada y de igual valor que los demás estudiantes de zonas urbanas.

Con relación al término de calidad en educación Mario, (1995) refiere que debemos concebir a la calidad como prestigio y excelencia, la cual debe ser evaluada mediante juicio de expertos, quienes logren ver que ciertos atributos se cumplan en los diversos planes de estudio. También, la calidad como resultados

depende de la formación que se les da a los estudiantes y se puede constatar en los egresados, porque a través de ellos se mide la calidad de la educación.

De acuerdo con lo descrito anteriormente, Díaz et. al (2022) afirman que el término calidad engloba un concepto profundo, el cual implica que el servicio prestado debe cumplir estándares alcanzables y concretos, los cuales contribuirán a que esta sea la principal herramienta para combatir problemas de índole social, económicos y más.

En cuanto al servicio de calidad educativa, Herzberg, (1954) menciona en su teoría de motivación o también conocida como Bi-factorial de Frederick Herzberg, que el servicio depende de la satisfacción que presentan los trabajadores, los cuales tienen que ver con los factores higiénicos como las condiciones salariales, las relaciones interpersonales, los factores motivacionales tienen que ver con el reconocimiento, la responsabilidad de cada trabajador.

Lo mencionado anteriormente, brinda soporte a la investigación puesto que la calidad del servicio de la educación se dará siempre y cuando los trabajadores se sientan en un entorno que es capaz de satisfacer sus estándares y motivaciones, es por ello que esta teoría es muy importante como aporte principal.

Esta teoría permite a través del proceso cíclico ver las mejoras continuas que se pueden realizar durante el proceso de ejecución, como primer punto se tiene a la *planificación*, es en esta fase donde los objetivos planteados deben ser claros y concretos; como segundo punto al *hacer*, es en esta fase donde se lleva a cabo el plan inicial, se verifica e incluso se puede llegar a modificar el plan inicial; seguidamente como tercer punto se *comprueba* si la mejora realizada permitió alcanzar el objetivo mediante herramientas de control que ayuden a la verificación; finalmente, el *actuar*, en esta fase se debe ajustar el plan de mejora; también, si se alcanza el objetivo se opta por quedarse con esta propuesta (García et al., 2003).

Rosander, (1994) en su libro menciona sobre los catorce puntos de Deming aplicado a los servicios, donde enfatiza que resulta necesario realizar una gestión

en la Institución donde la mejora continua este presente, porque se busca que la organización en sus diferentes jerarquías proporcione importancia a los procesos más que en el resultado.

Para la variable *calidad del servicio educativo*, después de una exhaustiva investigación se toman como referencia las siguientes dimensiones consideradas por Diaz, (2021) ya que mejor se ajustan a la realidad problemática investigada.

En primer lugar, se tiene a la *empatía*, la cual es la capacidad que posee toda persona de captar lo que otro piensa o siente, también es una capacidad que hace que el ser humano tenga la necesidad de consolar o ayudar al otro (Carpena, 2016). En segundo lugar, a la dimensión de *fiabilidad*, la cual es considerada como aquella cualidad que se relaciona con la validez, esta puede evaluarse haciendo uso de diferentes métodos de la estadística (Moreta et. al. 2021), en tercer lugar, a la *capacidad de respuesta*, pues es aquella disposición que tiene toda persona para atender a los usuarios mostrando interés por ellos y así inspirar confianza (Rodríguez et al. 2021), en cuarto lugar, la *seguridad*, considerado como el acto de confianza que brinda un sistema de carácter asistencial o económico (Real Academia Española [RAE], 2014), finalmente, a la *Tangibilidad*, adjetivo que hace referencia a lo que se puede ser percibido con claridad y precisión, también dicese del acondicionamiento de materiales y recursos que se utilizaran (Westreicher, 2020)

Con relación a la variable *trabajo remoto o teletrabajo*, se define como el trabajo en donde los participantes sustituyen sus horas laborales presenciales por virtuales, y se realizan en cualquier espacio fuera del centro de trabajo haciendo uso de la tecnología (Obenauf, 2021) o como el servicio que brinda el trabajador desde su domicilio haciendo uso de equipos informáticos (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020).

El teletrabajo se implementó a medida que los casos positivos de Covid- 19 fueron aumentando y se ejecutaron protocolos con la finalidad de proteger la salud (Montes et al., 2020). Así, el Poder Ejecutivo lanza diversas normas tales como,

D.S. N° 008-2020-SA; D.S. N° 044-2020-PCM, D. S. N° 051-2020-PCM en cada una de ellas se proporcionaban las orientaciones respectivas medidas de prevención para el bienestar personal y evitar la propagación del virus, en el ámbito educativo se dio el Decreto de Urgencia N.º 115-2021 donde se confirma que el trabajo remoto se dará durante todo el año hasta el 31 de diciembre del 2022, esto aplicaba para el sector público y privado.

El trabajo remoto en el cual estuvo inmerso el profesorado como consecuencia de la pandemia Covid- 19, hizo que toda actividad, recursos y la planificación de las experiencias de aprendizaje se realicen desde el lugar en el que se encontrasen los maestros, destacando su capacidad de adaptación al cambio (Soto, 2021). Hablar de trabajo remoto es hablar de liderazgo, ese liderazgo remoto que se hará visible con los cambios que se realicen en esta nueva modalidad, también se hace referencia a la productividad y cultura organizacional, las cuales están estrechamente vinculadas, una hace mención a la eficiencia y el rendimiento que se realiza como involucrados en este proceso y el otro a la adaptación al cambio en busca del cumplimiento de objetivos (Thorner, 2020).

Para la variable de *trabajo remoto* se toman las siguientes dimensiones según lo refiere Alvarado, (2021), en primer orden *las obligaciones del empleador y trabajador*, consideradas como aquellas acciones de cooperación y comunicación entre los miembros del equipo de trabajo donde, todos tienen que cumplir con la jornada laboral y esta debe cumplir con ciertas características de seguridad y salud (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria [SUNAT], 2020), en segundo orden a *los equipos y medios*, las cuales son consideradas como aquellas herramientas tecnológicas que sirven para la comunicación sincrónica y asincrónica (Naranjo, 2016)

III. METODOLOGÍA

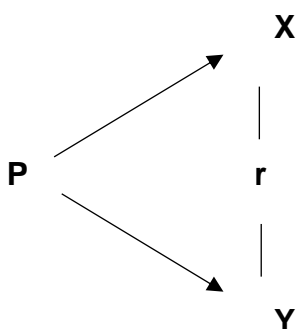
3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación se realizó bajo el paradigma positivista porque parte de suposiciones, lo cual permite al investigador la revelación de datos y el dominio de dichos fenómenos que se desprenden del problema planteado (Bernal, 2016).

Además, este pertenece al enfoque cuantitativo del método básico (no experimental), según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) en este enfoque prima el conocimiento y es por ello que este debe ser objetivo, el cual se genera a partir de un proceso deductivo que posteriormente a través del análisis estadístico y las mediciones que se realicen al respecto lograrán comprobar las hipótesis iniciales.

Finalmente, el diseño responde a un nivel descriptivo correlacional cuya intención es que el investigador encuentre la explicación entre la correlación de las dos variables sin manipularlas (Bernal, 2016).

A continuación, se presenta el esquema que se utilizó.



Dónde:

P: Docentes de una Institución Educativa rural de Chiclayo

X: Calidad del servicio educativo

Y: Trabajo remoto

r: Relación entre variables

3.2. Variables y Operacionalización

Ahora bien, para recoger información de los sujetos de estudio, es importante mencionar y desglosar los conceptos abstractos para llegar al nivel concreto y poder medir el fenómeno estudiado.

Variable calidad del servicio educativo

Definición conceptual

Acciones que se realizan en función de satisfacer aquellos requerimientos del mercado, tomando en cuenta la evaluación de diversos factores que están inmersos en el servicio brindado (Ubillus & Girón, 2021)

Definición operacional

Díaz (2021) considera como dimensiones a la *empatía*, que hace referencia a la atención, respeto y cortesía, la dimensión *fiabilidad*, que investiga el cumplimiento del servicio; la dimensión *capacidad de respuesta* ante diferentes situaciones que se presentan; las dimensiones *seguridad*, que verá sobre la atención que se les brinda a los docentes y la *tangibilidad*, sobre el equipo y recursos virtuales.

Variable trabajo remoto

Definición conceptual

El trabajo remoto o teletrabajo es una opción de prevención que permite realizar las actividades laborales haciendo uso de escenarios digitales y tecnológicos (Quispe et al. 2021).

Definición operacional

De acuerdo con Vásquez (2022) considera las dimensiones de Obligaciones del empleador y trabajador, donde se verá sobre aspectos relacionados a la jornada laboral y finalmente los equipos y medios tecnológicos empleados.

La operacionalización de las variables se muestra en el (anexo 01)

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Son todos aquellos individuos afectados por una misma serie de eventos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). La población seleccionada pertenece a un conjunto de educadores que se desempeñan en la escuela rural del distrito de Pucalá- Chiclayo, ya que es en este colectivo donde se evidenció la problemática en estudio. Como parte relevante de la presente investigación, cabe señalar que, debido al bajo número de docentes del nivel primario, se decidió incorporar al estudio a los docentes del nivel secundario, ya que por cada nivel educativo no existen más de 4 o 5 docentes, razón por la cual la investigación se realizó con docentes de ambos niveles.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Esta posibilita al investigador obtener una respuesta a su pregunta inicial o pregunta de investigación (Hernández & Duana, 2020). La encuesta es uno de los métodos principales de recolección de datos, considerado como uno de los métodos que favorece la investigación ya que describe los hechos (Torres & Salazar, s.f.). Los instrumentos, deben ser objetivos y confiables para que de esta manera los resultados que se obtengan sean legítimos (Hernández & Duana, 2020), el cuestionario presenta una sucesión de interrogantes que pueden ser de tipo abierto, cerrado o de opción múltiple (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

La recopilación de datos de la actual investigación será el cuestionario para ambas variables. Cabe aclarar que el instrumento aplicado para la variable calidad del servicio educativo (ver Anexo 02) pertenece a Díaz (2021) y para la variable trabajo a distancia (ver Anexo 03) pertenece a Vásquez (2022) ambos fueron previamente validados por juicio de expertos, y la confiabilidad obtenida a través del Alfa de Cronbach obteniendo 0.862 y 0.86 respectivamente. La escala de medición se presenta en el Anexo 04.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se solicitó permiso a la máxima autoridad de la escuela para la aplicación del instrumento de recolección de información (ver Anexo No. 05). Posteriormente, se les comunicó la intención de los instrumentos con el propósito de recabar el consentimiento informado de cada uno de los participantes. Luego de la aplicación de los instrumentos, los datos serán digitados en tablas de Excel donde serán debidamente analizados y estadísticamente tabulados, para culminar con los análisis correspondientes.

3.6. Método de análisis de datos

Tras aplicar los instrumentos, los datos obtenidos se vaciarán a tablas de Excel, de donde se descargarán y realizarán los procedimientos posteriores tales como, las tablas de frecuencia para el análisis correspondiente. Es necesario, mencionar que para hallar la correlación entre variables se hará uso del programa (SPSS V25) y de esta manera poder realizar la prueba de la hipótesis inicial.

3.7. Aspectos éticos

Cabe mencionar que la investigación se encuentra dentro del marco de principios y valores que aseguran que el procedimiento de investigación fue confiable. Asimismo, cabe destacar que la compilación y el análisis de los datos no han sido alterados, ya que la información obtenida fue trabajada tal cual fue dada por los encuestados. Para agregar que las fuentes bibliográficas prevalecen en legitimidad, cada una de ellas ha sido debidamente parafraseada de acuerdo con el manual de publicación de la American Psychological Association [APA] séptima edición, siendo así la única forma de respetar y mantener los derechos de autor.

En este sentido, como en toda investigación que tiene en cuenta la parte ética al iniciarse, el desarrollo de la misma se rige por los principios establecidos en el código de ética de la universidad (Resolución del Consejo Universitario N° 01262017/UCV).

IV. RESULTADOS

A continuación, se detallan los resultados alcanzados a partir del procesamiento de la información de la variable dependiente con la aplicación del cuestionario a la población objeto de estudio.

Tabla 1

Nivel de la calidad del servicio educativo en una institución educativa rural de Chiclayo

Nivel de calidad de servicio	fi	hi%
Logrado	4	50.0
Logrado plenamente	4	50.0
Total	8	100.0

Nota. De los 8 docentes de una institución educativa rural de Chiclayo, se encontró que el 50% consideran que la calidad de servicio está en un nivel logrado, al igual que el 50% que está en un nivel plenamente logrado

Tabla 2

Nivel del trabajo remoto en una institución educativa rural de Chiclayo

Nivel de trabajo remoto	fi	hi%
Deficiente	1	12.5
Medio	4	50.0
Eficiente	3	37.5
Total	8	100.0

Nota. Los resultados muestran que, de los 8 docentes de una institución educativa rural de Chiclayo, el 50% de docentes se encuentran en el nivel medio de trabajo remoto, el 37.5% en el nivel eficiente, y, un 12.5% de docentes evidencian un nivel deficiente.

Tabla 3

Relación entre la calidad de servicio educativo y trabajo remoto en una institución educativa rural de Chiclayo

		Calidad del servicio educativo	Trabajo remoto
Calidad del servicio educativo	Correlación de Pearson	1	,844**
	Sig. (bilateral)		0.008
	N	8	8
Trabajo remoto	Correlación de Pearson	,844**	1
	Sig. (bilateral)	0.008	
	N	8	8

Nota. El coeficiente de correlación de Pearson muestra relación significativa entre las variables Calidad del servicio educativo y Trabajo remoto ($p < 5\%$). Con un $r = 0.844$, se afirma que la relación entre las variables es positiva muy alta.

Tabla 4

Análisis de normalidad de calidad del trabajo remoto, servicio educativo y sus dimensiones

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad servicio	0.926	8	0.482
Trabajo remoto	0.933	8	0.547
Empatía	0.857	8	0.113
Fiabilidad	0.890	8	0.237
Capacidad de respuesta	0.897	8	0.273
Seguridad	0.913	8	0.379
Tangibilidad	0.945	8	0.665

Nota. Las variables evaluadas mediante la prueba Shapiro Wilk revela que siguen una distribución normal ($p > 5\%$).

Tabla 5*Relación entre la dimensión empatía y trabajo remoto*

		Empatía	Trabajo remoto
Empatía	Correlación de Pearson	1	,875**
	Sig. (bilateral)		0.004
	N	8	8
Trabajo remoto	Correlación de Pearson	,875**	1
	Sig. (bilateral)	0.004	
	N	8	8

Nota. Al realizar la correlación de Pearson entre la dimensión empatía y la variable de trabajo remoto éstas muestran una significativa relación ($p < 5\%$). Con un $r = 0.875$, lo cual conlleva a afirmar que existe una relación positiva muy alta entre ambas variables.

Tabla 6*Relación entre la dimensión fiabilidad y trabajo remoto*

		Correlaciones	
		Fiabilidad	Trabajo remoto
Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	,827*
	Sig. (bilateral)		0.011
	N	8	8
Trabajo remoto	Correlación de Pearson	,827*	1
	Sig. (bilateral)	0.011	
	N	8	8

Nota. De la tabla se infiere lo siguiente, la dimensión fiabilidad y la variable trabajo remoto demuestran que tras la correlación de Pearson ($p < 5\%$) existe una significativa correlación. Con un $r = 0.827$ lo cual demuestra una relación positiva alta.

Tabla 7*Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y trabajo remoto*

		Capacidad de respuesta	Trabajo remoto
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	1	,785*
	Sig. (bilateral)		0.021
	N	8	8
Trabajo remoto	Correlación de Pearson	,785*	1
	Sig. (bilateral)	0.021	
	N	8	8

Nota. Los resultados nos muestran que, existe una relación significativa ($p < 5\%$) tras realizar las correlaciones mediante Pearson. Siendo el $r = 0.75$ lo cual demuestra que existe una alta correlación entre las variables.

Tabla 8*Relación entre la dimensión seguridad y trabajo remoto*

		Seguridad	Trabajo remoto
Seguridad	Correlación de Pearson	1	,798*
	Sig. (bilateral)		0.018
	N	8	8
Trabajo remoto	Correlación de Pearson	,798*	1
	Sig. (bilateral)	0.018	
	N	8	8

Nota. En la tabla se observa que hay una relación significativa entre las variables ($p < 5\%$) utilizando Pearson. Los datos muestran que la correlación entre variables y la dimensión seguridad es alta con una $r = 0,798$.

Tabla 9*Relación entre la dimensión tangibilidad y trabajo remoto*

		Tangibilidad	Trabajo remoto
Tangibilidad	Correlación de Pearson	1	,774*
	Sig. (bilateral)		0.024
	N	8	8
Trabajo remoto	Correlación de Pearson	,774*	1
	Sig. (bilateral)	0.024	
	N	8	8

Nota. Mediante la correlación de Pearson se puede decir que las variables presentan relación ($p < 5\%$). Lo cual significa que la dimensión de tangibilidad y la variable trabajo remoto presentan un $r = 0.774$, permitiendo decir que su correlación es alta.

V. DISCUSIÓN

En esta sección, se realizan los resultados de la misma, relacionando cada uno de los datos encontrados con los antecedentes y teorías. En primer lugar, se trabajará con el objetivo general, que pretende determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y el trabajo remoto en una institución educativa rural de Chiclayo, en segundo lugar, con cada uno de los objetivos específicos y finalmente la relación entre cada una de las dimensiones de la variable calidad del servicio educativo y el trabajo remoto.

El objetivo general de la presente investigación es determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y trabajo remoto en una institución educativa rural de Chiclayo, para ello se tiene que la relación entre ambas variables es de $r = 0.844$, lo cual significa que dicha correlación es positiva muy alta según la correlación de Pearson. Para la investigación desarrollada por Bravo (2021) el coeficiente que se utilizó para hallar la relación entre las variables fue Spearman donde se obtuvo un $Rho = 0.852$, lo cual significa que la relación es muy alta; podemos ver que ambas investigaciones utilizan dos métodos distintos esto debido a que los datos de la presente investigación si tuvieron una distribución normal. Esta información se puede complementar con los datos obtenidos por Sánchez (2020) en su investigación encontró una correlación fuerte según el método Pearson debido a la distribución normal de sus datos obteniendo un $r = 0.880$.

Sin embargo, otra cara de moneda se logra apreciar en los datos cualitativos obtenidos por Medrano (2021) quien después de la aplicación de un cuestionario a un grupo de estudiantes de maestría encontró que las limitaciones se centraban en el monitoreo, la capacidad para el uso de las tecnologías y sobre todo en la enseñanza, similar a esta investigación, encontramos los datos obtenidos en la investigación de Malpica et al., (2022) donde los principales hallazgos coinciden con los de la investigación antes mencionada, priorizando como principal dificultad el desconocimiento sobre las competencias digitales, las cuales son una limitante para brindar calidad en el servicio educativo.

Ante estos hallazgos, los autores coinciden que para hablar de calidad en el servicio educativo predomina ciertos criterios que deben estar presentes durante

todo el proceso, es por ello que de acuerdo a cada método de recolección de datos y de acuerdo al contexto en el que se aplica los instrumentos de medición obtendremos datos que permiten la sistematización de la investigación.

Respecto a los objetivos específicos, se tiene como primer objetivo diagnosticar el nivel de la calidad del servicio educativo en una institución educativa rural de Chiclayo, siendo los datos según la tabla 1, un 50% consideran que la calidad de servicio está en un nivel logrado y el otro 50% está en un nivel plenamente logrado, esto significa que la calidad predomina en el servicio brindado por la institución educativa rural a los estudiantes, tomando en cuenta las dimensiones que se evaluaron a través del instrumento de medición en el cual la empatía consideraba las necesidades de los estudiantes, la comunicación y el trato brindado; también se considera el esfuerzo por brindar un buen servicio a los educandos, el cumplimiento de las labores dentro del tiempo establecido y sobre todo la atención de forma inmediata ante la presentación de cualquier situación inesperada.

A diferencia de la presente investigación, León (2018), trabajó con una población conformada por 102 docentes, el 7,0% indicaron que la calidad educativa se encuentra en un nivel malo, un 61,0% consideran que se tiene un nivel regular, mientras que 32,0% consideran que se tiene un nivel bueno, pese a que las dimensiones que se evaluaron concuerdan en su gran mayoría con las anteriormente mencionadas, siendo estas tales como la adaptación de los contenidos curriculares según las necesidades de la población estudiantil, la actualización docente, el logro de objetivos, la reformulación de estrategias para hacerlas más efectivas y la atención a las necesidades de la comunidad estudiantil.

En ese sentido, relacionándolo con los resultados encontrados por Choque, (2020), donde enfatiza que al hablar de calidad es una temática de gran interés pues engloba características que determinan el valor de la misma como, la enseñanza que se brinda, las funciones que desempeñan cada miembro del equipo, las programaciones, las percepciones de los estudiantes, instalaciones y la infraestructura. Claro está que hablar de calidad educativa es un concepto muy amplio que engloba múltiples factores. Mucho más en estos tiempos de pandemia

donde muchas cosas cambiaron en el ámbito educativo Díaz et al., (2022) señala que la transformación de la educación a raíz de la pandemia fue la parte de la presencialidad a la virtualidad, enfatizando que es el estudiante es quien percibe que el docente es el ente principal que contribuye al logro de la calidad educativa en su máxima expresión.

Como siguiente objetivo se tiene a identificar el nivel del trabajo remoto en una institución educativa rural de Chiclayo, donde los hallazgos según la tabla 2, de los 8 docentes, el 50% de docentes se encuentran en el nivel medio de trabajo remoto, el 37.5% en el nivel eficiente, y, un 12.5% de docentes evidencian un nivel deficiente, lo cual demuestra que hay una controversia entre las opiniones y percepciones que tiene cada docente respecto al trabajo remoto realizado, dentro de esa mitad de trabajadores se encuentran aquellos que el trabajo remoto se cumple dentro de los horarios establecidos, también aquellos docentes que afirman que el trabajo remoto permite oportunidades de incrementar su productividad contribuyendo a la mejora de la gestión administrativa de la Institución Educativa.

Parecida a esta realidad se tiene la investigación de enfoque cualitativo de Cortés et al., (2020) quien encontró en la muestra de 6 trabajadores una serie de actividades que ocasionaban tensiones en la vida laboral y personal, el trabajo remoto realizado en casa muchas veces superaba el horario habitual del trabajo presencial y se acumulaban las actividades domésticas, familiares y las laborales, las cuales ocasionaban estrés en el trabajador. De la misma forma, Alderete et al. (2022) entre sus principales hallazgos menciona que para un adecuado desarrollo profesional se debe tener en cuenta la salud mental de los docentes dentro de esta, se debe trabajar la angustia que genera la sobrecarga laboral y la depresión que ocasiona el incumplimiento de algunas actividades laborales o el hecho de no tener espacios que permitan el óptimo desenvolvimiento personal y emocional del docente. Según lo mencionado anteriormente, el trabajo remoto tiene sus ventajas y desventajas dentro del ámbito laboral y familiar, es por ello que se debe analizar si se cumplen los criterios previstos dentro de la institución y en cuanto al personal.

Ahora bien, en cuanto al objetivo establecer el nivel de relación entre la dimensión empatía y trabajo remoto, los datos presentaron una distribución normal

es por ello que se utilizó la correlación de Pearson para los hallazgos de la tabla 5, éstas muestran una significativa relación ($p < 5\%$). Con un $r = 0.875$, lo cual conlleva a afirmar que existe una relación positiva, esto quiere decir que durante el trabajo remoto se mantuvo una comunicación asertiva entre el personal de la institución, lo cual conlleva a presentar un ambiente agradable y colaborativo donde todos son escuchados y brindan una atención personalizada a los estudiantes, comprendiendo las necesidades que presenta cada uno de ellos. Diferente a esta realidad se tienen los resultados encontrados por Laines (2021) quien utilizó Spearman para hallar la correlación de sus datos debido a que estas no presentaban una distribución normal, donde los principales hallazgos fueron que la educación remota no ha permitido realizar en su máxima expresión un trabajo colaborativo entre los miembros que la conforman, donde también se ve involucrada la calidad en la interacción que se tenía tanto entre docente- estudiante como entre colegas, y sobre todo la falta de un buen clima afectivo laboral.

Con el contraste de ambas investigaciones, podemos deducir que durante la educación remota se han suscitado una serie de factores que han carecido de atenciones y otras que sí han sido atendidas, es por ello que se puede afirmar que en la presente las variables se encuentran relacionadas. También, se tiene el análisis de establecer el nivel de relación entre la dimensión fiabilidad y trabajo remoto, demuestran que tras la correlación de Pearson debido a una distribución normal ($p < 5\%$) demuestran que existe una significativa correlación de $r = 0.827$ con una relación positiva alta.

Lo encontrado en la investigación concuerda con Vicente (2020) quien en su indagación encontró una correlación positiva media entre las variables de estudio, trabajo remoto y gestión administrativa, a través de la prueba Rho de Spearman = 0.693, que dentro del servicio que se brinda durante el trabajo remoto se debe dar un buen servicio cumpliendo con cada uno de los objetivos planteados, también se garantizar brindar una atención organizada, mostrando interés por la resolución de problemas de diversa índole, y concluyendo la labor en el tiempo establecido dentro del marco del trabajo remoto, donde el docente cumple un rol importante para la implementación de esta modalidad de teletrabajo.

Aunado a esto, se tienen los hallazgos de Huamán et. al (2021) en su investigación cualitativa describe que el desempeño de los docentes durante el trabajo remoto se basó principalmente en el conocimiento de competencias digitales para fortalecer el cambio abrupto que se dio de la presencialidad a la virtualidad, es en ese entonces en el cual los maestros cumplen arduamente con su labor teniendo en cuenta proporcionar una atención adecuada a los estudiantes.

En cuanto a la tabla 7, establecer el nivel de relación entre la dimensión capacidad de respuesta y trabajo remoto, existe una relación significativa ($p < 5\%$) tras realizar las correlaciones mediante Pearson. Siendo el $r = 0.75$ lo cual demuestra que existe una alta correlación entre las variables. Por otra parte, Obenauf (2021), argumenta que durante el trabajo remoto el trabajador brinda desde la comodidad de su hogar o el espacio donde se encuentre brindar un servicio eficiente y eficaz, manifestando una actitud de disponibilidad para apoyar en un tiempo determinado, brindando apoyo a todos los miembros que conforman su equipo de trabajo. Thorner (2020) argumenta que, dentro del marco del trabajo remoto el empleador debe garantizar un óptimo servicio, contribuyendo a la mejora continua, además de la apertura que debe existir de participar de diversas capacitaciones, que aseguren la calidad en el servicio.

Añadiendo los aportes de Aliaga (2021), quien afirma que el acompañamiento remoto a los estudiantes fue de vital importancia ya que, es por este medio por donde se brindaba todo soporte de ayuda y aclaración de dudas al educando, todo ello en cumplimiento de los documentos de gestión, pues a través de diversas plataformas virtuales, se siguió el monitoreo y efectividad del trabajo previamente establecido. El fortalecimiento de acciones alineadas al logro de los objetivos y metas se debió al compromiso y participación de toda la comunidad educativa durante el trabajo remoto.

Según los datos hallados en la tabla 8, establecer el nivel de relación entre la dimensión seguridad y trabajo remoto, existe relación significativa entre las variables ($p < 5\%$) mediante Pearson, estas presentan correlación alta con un $r = 0.798$. De hecho, Soto (2021) enfatiza que durante el trabajo remoto la labor educativa no se vio interrumpida, al contrario, los docentes desempeñaron una

labor ardua y adecuada para los estudiantes, hubo actividades contextualizadas de acuerdo a la planificación establecida, todo ello apuntaba a la capacidad de adaptación al cambio y a la seguridad de los docentes ante esta nueva modalidad. De igual importancia, Thorner (2020) quien también afirma la vinculación entre la eficiencia y la adaptación al cambio que hubo ante la coyuntura y el proceso que se siguió para el cumplimiento de objetivos institucionales, además es aquí donde se garantizaba el buen servicio con el grado de preparación de los maestros para responder cualquier inquietud del estudiante.

Finalmente, con los datos obtenidos en la tabla 9, establecer el nivel de relación entre la dimensión tangibilidad y trabajo remoto, Mediante la correlación de Pearson se puede decir que las variables presentan relación ($p < 5\%$). Lo cual significa que la dimensión de tangibilidad y la variable trabajo remoto presentan un $r = 0.774$, permitiendo decir que su correlación es alta. Esta información, discrepa con los datos encontrados por Narcizo (2021) quien realizó una investigación centrándose en las carencias latentes durante el trabajo remoto en el ámbito mundial, encontrando que uno de los más importantes de mencionar es el desconocimiento de métodos digitales, el uso de diversos equipos tecnológicos y plataformas virtuales. Ante esto, Correa (2021) recomienda que se deben tener en cuenta aspectos importantes en cuanto a la salud y también al uso de herramientas por parte de los trabajadores, si bien es cierto encontramos pro y contras dentro del trabajo remoto como el acceso a las tecnologías ágiles y rápidas, donde si estas no son conocidas completamente por el trabajador ocasionan un cuadro de estrés que complica la salud del mismo.

Mientras que Quispe et al., (2021) tras un análisis documental encontró que el éxito del trabajo remoto se evidencia a través del desarrollo de las competencias digitales, estas fueron la brújula que mediaron las acciones efectuadas durante el proceso virtual, añadiendo que la contextualización haciendo uso de los medios virtuales contribuyen a la formación de competencias digitales, las mismas que contribuyen al mejoramiento del desempeño profesional los mismos que contribuyeron al nuevo estilo de enseñanza- aprendizaje.

VI. CONCLUSIONES

1. En cuanto a la relación entre calidad del servicio educativo y trabajo remoto en una institución educativa rural de Chiclayo, podemos sustentar que se encuentran en un nivel significativo a través del coeficiente de correlación de Pearson ($p < 5\%$) con un $r = 0.844$, se afirma que la relación entre las variables es positiva muy alta.
2. Se considera que, el nivel de la calidad del servicio educativo en una institución educativa rural de Chiclayo, se encuentra en un nivel bueno esto debido a que el 50% de los docentes encuestados consideran que la calidad de servicio está en un nivel logrado, al igual que el 50% que está en un nivel plenamente logrado.
3. También, podemos indicar que el nivel del trabajo remoto en una institución educativa rural de Chiclayo se encuentra en un nivel apropiado esto se puede afirmar de acuerdo a los hallazgos, donde el 50% de docentes se encuentran en el nivel medio de trabajo remoto, el 37.5% en el nivel eficiente, y, un 12.5% de docentes evidencian un nivel deficiente.
4. Podemos indicar que, el nivel de relación entre la dimensión empatía y trabajo remoto, es significativa relación ($p < 5\%$). Con un $r = 0.875$, lo cual conlleva a afirmar que existe una relación positiva muy alta.
5. Resulta que, el nivel de relación entre la dimensión fiabilidad y trabajo remoto, tras la correlación de Pearson ($p < 5\%$) demuestra que existe una significativa correlación. Con un $r = 0.827$.
6. Se observa que, el nivel de relación entre la dimensión capacidad de respuesta y trabajo remoto, existe una relación significativa ($p < 5\%$) tras realizar las correlaciones mediante Pearson. Siendo el $r = 0.75$ lo cual demuestra que existe una alta correlación.
7. Existe, un nivel de relación significativa entre la dimensión seguridad y trabajo remoto, con un ($p < 5\%$) mediante Pearson. Con una correlación alta de $r = 0.798$.
8. Se infiere que, el nivel de relación entre la dimensión tangibilidad y trabajo remoto. Mediante la correlación de Pearson presentan relación ($p < 5\%$) presentando un $r = 0.774$, permitiendo decir que su correlación es alta.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Ugel de la jurisdicción de la escuela, seguir capacitando a los maestros en el uso de diversas herramientas y recursos tecnológicos, para lograr contribuir con una educación de calidad no sólo en un contexto presencial sino también virtual.
2. Se recomienda a la Institución Educativa realizar un análisis sobre la tangibilidad y la capacidad de respuesta de los docentes en cuanto al trabajo presencial y remoto, para analizar datos importantes que pueden surgir y de acuerdo a ellos encontrar soluciones de mejora.
3. Se recomienda al director, seguir gestionando para que la Institución cuente con recursos tecnológicos que puedan ser utilizados por el docente y estudiantes fuera de la institución educativa para realizar una labor completa y sin adversidades, todo ello apuntando a una educación remota de calidad.
4. Al director, seguir con el compromiso del cumplimiento de metas de la Institución Educativa para la debida atención con calidad del servicio a los educandos y así cumplir con cada uno de los objetivos estratégicos.
5. Se recomienda a los docentes, realizar un plan de acción que permita tener un horario organizado de sus tiempos y poder contar con disponibilidad de ayuda a sus colegas que necesiten de apoyo en cuanto al uso de las Tics, como también el tener tiempo para la familia y diversas actividades propias de una persona y profesional.

REFERENCIAS

- Aliaga, R. (2021). *Gestión administrativa y educación remota en la institución educativa n.º 0050 de Bellavista, San Martín - 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66029/Aliaga_AR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alderete, N., Contreras, R., Vivanco, L., García, G., & Padilla, J. (2022). Mental health of teachers doing virtual work in a pandemic time [Salud mental de los docentes que realizan trabajo virtual en tiempo de pandemia]. *Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 48, 320 – 331. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2s2.085129329472&partnerID=40&md5=e0519727e8cb1488bb591a56365ac4cd>
- Alvarado, C. (2021). *Trabajo remoto y productividad del personal administrativo de la Unidad De Gestión Educativa Local Morropón 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67799/Alvarado_MCD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 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*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33993/astete_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, C. (2016). Metodología de la Investigación. Tercera edición. Pearson Educación. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bravo, N. (2021). *Calidad educativa y desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Fiscal “Guayaquil” Ecuador, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56635/Bravo_PNY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cárdenas, M. P., Torres, M. M., Pérez, R. A., Carranza, W. D., Reyes, J. J., & Martínez, Y. M. (2022). Active methodologies in online education in times of pandemics. [En la educación en línea en época de pandemia] *Universidad y Sociedad*, 14(2), 344-350. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000200344
- Carla, T., Ramos, E., & Montanari, R., (2020). Dificultades De La Educación Remota En Las Escuelas Rurales Del Norte De Minas Gerais Durante La Pandemia De Covid- 19. *Investigación, sociedad y desarrollo*. <https://doi.org/10.33448/rsd-v9i8.6053>
- Carpna, A. (2016). La Empatía Es Posible. Desclée De Brouwer. <https://www.desclee.com/img/cms/pdfs/9788433028228.pdf>
- Consejo Nacional de Educación. (2020). Proyecto Educativo Nacional al 2036. <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/6910>
- Cortés, G., Henao, N., & Osorio, V., (2020). *Trabajo remoto en tiempos de COVID-19 y su impacto en el trabajador*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/52814/Gabriela%20Corte%cc%81s%2c%20Nicolas%20Henao%2c%20Valentina%20Osorio%2c%20Diciembre%202020%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Correa, R., (2021). *Trabajo remoto y estrés laboral de los colaboradores de una empresa de venta de seguros de salud, Chiclayo 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3856/1/TM_CorreaNoriegaRosita.pdf
- Choque, R., (2020). Calidad educativa y satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Adventista de Bolivia. *Revista Boliviana de Educación*, 3(4), 9 – 20. <https://revistarebe.org/index.php/rebe/article/view/285/852>

- Delahoz, E., Zuluaga, R., Periñan, A., & Mendoza, S. (2021). Un enfoque de seis sigmas para evaluar la calidad de la educación superior en Colombia. *Revista de Métodos cuantitativos para la economía y la empresa*, (33), 386 – 407. <https://upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/5313/5943>
- Díaz, P. (2021). *Impacto del trabajo remoto en calidad del Servicio Educativo de docentes de la Institución Educativa Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58964/Diaz_MP_G-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, J. R., Ledesma, M. J., Tito, J. V., & Díaz, L. P. (2022). Calidad educativa y consideraciones filosóficas en un contexto de pandemia COVID-19. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(7), 328-346. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.22>
- Flores, J., Hernández, R., & Garay, R. (2020). Tecnologías De Información: Acceso A Internet Y Brecha Digital En Perú. *Universidad de Zulia*, 25(90), 504 - 527. <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559007/html/>
- Flores, R., Ramírez, G., Arana, A., Fuster, D. & Uribe, Y. (2022). Didactic strategies and digital competences in the teaching practice of teachers with remote work in Lima-2021. [Estrategias didácticas y competencias digitales en la práctica de la enseñanza de docentes con trabajo remoto de Lima-2021]. *Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 45, 269 – 280. <https://www.proquest.com/docview/2695095640/fulltextPDF/D08FFC9293594049PQ/1?accountid=37408>
- García P, M.; Quispe A., C., & Ráez G., L., (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial Data*, 6(1), 89 - 94. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf>
- González, A. (2003). Los Paradigmas de la Investigación en las Ciencias Sociales. *ISLAS*. 45(138), 125-135. <https://islas.uclv.edu.cu/index.php/islas/article/view/572/532>

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Herrera, Y (2019). *Evaluación de la Gestión directiva en el mejoramiento institucional del colegio los Alpes IED*. [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio. <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/1606>
- Herrera, O. (2019). *Gestión pedagógica y Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa Enrique Milla Ochoa, Los Olivos, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35523/Herrera_CO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Herzberg, F., (1954). Work of the Nature of Man, Cleveland: The World of Publishing Company. The World of Publishing Company. http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/10_Teoria_de_la_organizacion.pdf
- Huamán, L., Torres, L., Amancio, A., & Sánchez, S. (2021). Educación remota y desempeño docente en las instituciones educativas de Huancavelica en tiempos de COVID-19. *Apuntes Universitarios*, 11(3), 45–60. <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/692/769>
- Jones, E., Frith, L., Gabbay, M., Tahir, N., Hossain, M., Goodall, M., & Hassan, S. (2022). Remote working in public involvement: Findings from a mixed methods study. *Research Involvement and Engagement*, 8(1). 60 – 65. doi.10.1186/s40900-022-00396-0

- Laines, C. (2021). *Liderazgo Directivo y Educación Remota de la Institución Educativa N°10050, Reque*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57819>
- León, M., (2018). *El nivel de la calidad educativa en las instituciones educativas de Villas de Ancón –año, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22387/Le%c3%b3n_JMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Malpica, L., Cruz, T., & Gálvez, E., (2022). Calidad educativa en educación superior en tiempo de pandemia por el COVID –19. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(22), 101 – 107. <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/406/826>
- Mario De, M. (1995). La calidad de la educación y las Variables De Proceso Y De Producto. CORE. <https://core.ac.uk/download/pdf/11501993.pdf>
- Medrano, R. (2021). *Gestión de la calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado (UECP) de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo, Universidad Nacional Autónoma*, [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Autónoma Nicaragua, Managua UNAN – Managua] Repositorio. <https://repositorio.unan.edu.ni/16521/1/16521.pdf>
- Menacho, I., , Cavero, H., Orihuela, M, & Flores, Gisella S. (2021). Variables que inciden en la calidad educativa en un contexto de crisis sanitaria en instituciones educativas públicas de Comas. *Propósitos y Representaciones*, 9(1), e1037. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1037>
- Ministerio de Educación del Perú, (2021). Reestructuración Del Minedu Contribuirá A Mejorar La Calidad Del Servicio Educativo. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/noticias/490963-reestructuracion-del-min-edu-contribuira-a-mejorar-la-calidad-del-servicio-educativo>
- Ministerio de Educación del Perú. (2013). *Ley General de Educación (Ley N.º 28044)*.
- Ministerio de Educación del Perú. (2013). *Ley General de Educación (Ley N.º 28044)*.

- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2020). Guía Para la Aplicación del Trabajo Remoto. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662676/GUIA_PARA_LA_APLICACION_DEL_TRABAJO_REMOTO.pdf
- Montes, J., Palermo, H., Spinosa L & Ventrisci, P., (2020) La situación del empleo en Argentina durante el aislamiento social, preventivo y obligatorio. Informe a partir de una encuesta autoadministrada a delegados y delegadas sindicales del sector público, servicios, comercio e industria. http://www.ceilconicet.gov.ar/?attachment_id=1076
- Moreta, R., Dominguez, S., Sanchez, S., López, J., & Molina, M. (2021). Análisis Multigrupo por Sexo y Fiabilidad del Cuestionario de Regulación Emocional (ERQ) en Jóvenes Ecuatorianos. *Avaliação Psicológica: Interamerican Journal of Psychological Assessment*, 20(2), 220 – 228. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8041266>
- Naranjo, N. (2016). Equipos Y Medios Habituales En Las Comunicaciones Telefónica. <https://prezi.com/n8shvf47uo6a/equipos-y-medios-habituales-en-las-comunicaciones-telefonica/>
- Narcizo, C. (2021). Tensiones Respecto a la Brecha Digital en la Educación Peruana. *Revista peruana de investigación e innovación educativa*, 1(2), 1 - 14. e21039. <https://pdfs.semanticscholar.org/8f13/311246e39727d11a95c951d45fe0a2abd812.pdf>
- Obenauf, S. (2021). Remote management of library staff: Challenges and practical solutions. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(5), 102353. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102353>
- Paños, J., Arruti, A., & Korres, O. (2022). COVID and ICT in primary education: Challenges faced by teachers in the basque country. *Sustainability (Switzerland)*, 14(16), 10452 . doi:10.3390/su141610452
- Petrila, L., Goudenhooff, G., Gyarmati, B. F., Popescu, F., Simuț, C., & Brihan, A. -. (2022). Effective teaching during the COVID-19 pandemic? distance learning and sustainable communication in romania. *Sustainability (Switzerland)*, 14(12), 7269. doi:10.3390/su14127269

- Quispe, A., Barboza, E., Gonzales, V., & Cacho, A., (2021). Gestión de calidad en el trabajo remoto. *Revista Pakamuros*. 9(2), 181. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i2.181>
- Rind, A., Asad, M., Marri, S. A., Sherwani, F., & Rehman, F. (2022). How integration of information and communication technologies impact academic achievement? An empirical study on sindh education foundation. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 14(4), 1761-1772. doi:10.1108/JARHE-05-2021-0177
- Real Academia Española. (s.f.). Diccionario de la lengua española (23ª ed.). Recuperado el 08 de agosto de 2022. <https://dle.rae.es/seguridad>
- Resolución del Consejo Universitario N° 01262017/UCV. Universidad Cesar Vallejo. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>
- Rodríguez, E., Gil, M., Sebastián, M., Oliván, B., Coronado, V., Sánchez, M., & Magallón, R. (2021). Capacidad De Respuesta De Sistema De Salud En Atención Primaria Valorada Por Pacientes Con Enfermedades Crónicas. *Gaceta Sanitaria*, 36(3), 232 – 239. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.02.008>
- Rosander, A. (1994). Los catorce puntos de Deming aplicados a los servicios. ASQC Quality Press, 1991. Versión al español. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sBoWshpcZQAC&oi=fnd&pg=PP15&dq=teor%C3%ADa+de+deming&ots=9T4cjGI2en&sig=_t5XX9Z3nb2LYlwO9B6CS8lo0Bk#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20de%20deming&f=false
- Sánchez, M. (2020). *La calidad de servicio y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL Chiclayo*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48607/S%c3%a1nchez_BMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Soto, M. (2021). *Gestión del trabajo remoto y calidad de servicio en Administrativos de una Ugel en Lima, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67102/Soto_LMP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- SUNAT, (2020). Obligaciones Del Empleador. <https://emprender.sunat.gob.pe/tributando/mis-obligaciones-laborales/obligaciones-con-mis-trabajadores>
- Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. G. (s.f.). Métodos de recolección de datos para una investigación. http://fgsalazar.net/LANDIVAR/INGPRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf
- Thorner, V. (2020). From a Distance. <https://valentinathorner.com/from-a-distance-book-remote-leadership>
- Ubillus, C. & Girón, J. (2021). *Calidad Del Servicio Educativo Y Satisfacción De Los Estudiantes De Secundaria De Una Institución Educativa Privada De Piura, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81014/Ubillus_SCT-Giron_RJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- UNESCO, (2020). Un nuevo Informe de la UNESCO resalta la magnitud de las desigualdades mundiales en la educación y hace un llamado a una mayor inclusión tras la reapertura de las escuelas. <https://es.unesco.org/news/GEM-Report-2020>
- Vásquez, J. (2022). *Influencia del trabajo remoto y liderazgo adaptativo en la gestión escolar en instituciones educativas de Pallasca - Ancash, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80349/V%c3%a1squez_BJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vicente, J. (2020). *Trabajo remoto y gestión administrativa en la Institución Educativa Rosa Dominga Perez Liendo- La Victoria 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49927/Vicente_CJG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Vidal, J., Hernández, V., & Osorio, P. (2021). La política educativa en México, un análisis de la mejora y la calidad en educación en un periodo de transición. Simposio Internacional de Investigación Multidisciplinaria – SIDIM 2021. *Revista diálogos interdisciplinarios en red.* 5, 32-59. <https://doi.org/10.34893/x54a-db19>
- Villafaña, L., Contreras, A., López, L., & Jiménez, A. (2021). Percepción De La Calidad En La Educación Básica Y Tendencias Del Gasto Público En México. *Verano de la Ciencia.* 10, 1-14. <https://www.jovenesenlaciencia.ugto.mx/index.php/jovenesenlaciencia/article/view/3377/2953>
- Walzer, N. & Merrett, C. D. (2022). Rural areas in transition: Meeting challenges & making opportunities. *Rural areas in transition: Meeting challenges & making opportunities.* Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003280620>
- Westreicher, G. (2020). Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/ta-ngible.html>

ANEXOS

Anexo N° 01

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad del servicio educativo	La calidad del servicio educativo son aquellas acciones que se realizan en función de satisfacer aquellos requerimientos del mercado, tomando en cuenta la evaluación de diversos factores que están inmersos en el servicio brindado (Ubillus & Girón, 2021)	Díaz (2021) considera las siguientes dimensiones (empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y tangibilidad)	Empatía	Atención	Cuestionario Ordinal tipo Likert 1 Nunca 2 Casi Nunca 3 A Veces 4 Casi Siempre 5 Siempre
				Respeto y cortesía	
			Fiabilidad	Cumplimiento del servicio	
				Fiable y cuidadoso	
			Capacidad de respuesta	Apoyo de forma inmediata	
				Disponibilidad de los docentes	
			Seguridad	Confianza y credibilidad del servicio	
				Conocimiento y atención de los docentes	
			Tangibilidad	Presentación del personal	
				Materiales informativos	
				Equipos multimedia y plataformas virtuales	
Trabajo remoto	El trabajo remoto o teletrabajo es una opción de prevención que permite realizar las actividades laborales haciendo uso de escenarios digitales y tecnológicos (Quispe et al. 2021).	Vásquez (2022) considera las siguientes dimensiones (obligaciones del empleador y trabajador, equipos y medios)	Obligaciones del empleador y trabajador	Jornada laboral	Cuestionario Ordinal tipo Likert 1 Nunca 2 Casi Nunca 3 A Veces 4 Casi Siempre 5 Siempre
				Seguridad y salud	
			Equipos y medios	Uso de equipos y medios	

Anexo N° 02

Certificado de validación de instrumento- Calidad del servicio educativo- Alfa de Cronbach

Fiabilidad de la variable Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.862	30

Estadísticas de total de elemento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TRABAJO REMOTO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ^a		Relevancia ^b		Claridad ^c		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1: Control Los asesores y coordinadores de área monitorean el cumplimiento de sus actividades laborales.	X		X		X		
2	Recibe una retroalimentación continua referente a su desempeño laboral.	X		X		X		
3	Es capaz de organizar y planificar la cantidad y calidad de su trabajo.	X		X		X		
4	Planifica sus actividades con la finalidad de poder cumplirlas considerando la nueva modalidad de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Productividad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Recibe la orientación necesaria para mejorar el rendimiento en su trabajo remoto.	X		X		X		
6	Siente que realiza una buena práctica laboral en mejora de su calidad vida como una nueva forma de trabajo.	X		X		X		
7	Se siente motivado al dar todo lo mejor de usted en el cumplimiento de las labores impuestas por la institución.	X		X		X		
8	Permite que la institución valore su esfuerzo y trabajo desarrollado por su persona.	X		X		X		
	DIMENSION 3: Cultura organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Siente que se adapta fácilmente a esta nueva modalidad de trabajo.	X		X		X		
10	Considera que es importante su trabajo como parte del equipo que trabaja a distancia.	X		X		X		
11	Es capaz de controlar, organizar de manera autónoma el tiempo de dedicación a esta nueva modalidad de trabajo.	X		X		X		
12	Considera que los temas brindados en las capacitaciones satisfacen sus expectativas.	X		X		X		
13	Cumple la institución con el proceso de adaptación a esta nueva modalidad de trabajo.	X		X		X		
14	Se siente motivado al hacer uso correcto de las herramientas digitales en un nivel básico (Word, PowerPoint, Excel, Publisher.)	X		X		X		
	DIMENSION 4: Tecnológica	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Garantiza la seguridad de las herramientas digitales utilizadas en su actividad laboral.	X		X		X		
16	Emplea de manera apropiada herramientas digitales como: correo electrónico, navegación de la web, drive, jamboard.	X		X		X		
17	Puede acceder desde cualquier dispositivo a su información a través del acceso remoto.	X		X		X		
18	Cuenta con recurso o equipos tecnológicos como: laptop, computadora, Tablet, impresora, para el desarrollo de sus actividades de manera eficiente.	X		X		X		
19	Realiza un uso adecuado de los recursos tecnológicos como: computadora, laptop, celular, Tablet.	X		X		X		
20	Utiliza diversos recursos tecnológicos intangibles (plataforma virtual classroom, canvas, moodle)	X		X		X		
21	Utiliza de manera correcta las aplicaciones como zoom, meet, whatsapp para videoconferencias de reuniones y capacitaciones virtuales.	X		X		X		
	DIMENSION 5: Coste	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Considera que la adquisición de una plataforma virtual educativa por parte de la institución es eficiente para el trabajo remoto.	X		X		X		
23	Cree que es importante invertir en la implementación tecnológica para trabajar desde casa.	X		X		X		
24	Participa de las capacitaciones por parte de institución, sobre el uso de las herramientas digitales y la modalidad del trabajo remoto.	X		X		X		
25	Recibe algún beneficio por parte de la institución para realizar un trabajo remoto eficiente y eficaz.	X		X		X		
	DIMENSION 6: Políticas	Si	No	Si	No	Si	No	
26	Utiliza de manera eficiente diversas herramientas y recursos tecnológicos como parte de la gestión de cambio.	X		X		X		
27	Considera que la implementa el trabajo remoto de manera sustentable.	X		X		X		
28	Considera que la institución le brinda el apoyo necesario para adaptarse a la modalidad de trabajo.	X		X		X		
29	Participa brindando opiniones o sugerencias sobre la nueva modalidad de trabajo a la institución.	X		X		X		


Firma del Experto Informante
Dr. Paca Pantigoso, Flabio
Romeo



Firma del Experto Informante
Dr. Candia Menor, Marco
Antonio


Firma del Experto Informante
Mg. Crispin Yactayo, Aurora
Antonio

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Empatía								
1	Comprende las necesidades de los estudiantes	X		X		X		
2	Brinda una atención personalizada a los estudiantes	X		X		X		
3	Brinda una atención individualizada a los estudiantes	X		X		X		
4	Propicia un buen trato y son amables con los estudiantes	X		X		X		
5	Se expresa en base a una comunicación asertiva con el personal de la institución.	X		X		X		
6	Genera un ambiente agradable y de trabajo colaborativo.	X		X		X		
DIMENSION 2: Fiabilidad								
7	Se esfuerza por brindar un buen servicio.	X		X		X		
8	Brinda una atención organizada.	X		X		X		
9	Concluye su labor en el tiempo establecido.	X		X		X		
10	Muestra interés por la resolución de problemas de forma inmediata.	X		X		X		
11	Cumple con las exigencias establecidas por la institución.	X		X		X		
DIMENSION 3: Capacidad de respuesta								
12	Actúa de forma inmediata ante situaciones inesperadas.	X		X		X		
13	Brinda un servicio eficiente y eficaz.	X		X		X		
14	Manifiesta una actitud de disponibilidad para apoyar en un tiempo determinado.	X		X		X		
15	Muestra disponibilidad para brindar ayuda a sus colegas.	X		X		X		
16	Muestra disponibilidad horaria para participar de diversas capacitaciones.	X		X		X		
17	Responde de forma inmediata a las inquietudes de los estudiantes.	X		X		X		
DIMENSION 4: Seguridad								
18	Brinda garantías al ofrecer una educación adaptada a las necesidades que se viven en la actualidad.	X		X		X		
19	Propicia un ambiente de confianza en su labor educativa.	X		X		X		
20	Desempeña adecuadamente su labor como docente.	X		X		X		
21	Participa de capacitaciones o cursos de actualización para garantizar y respaldar un buen servicio.	X		X		X		
22	Cuenta con un grado de preparación y conocimiento suficiente para responder a las inquietudes de los estudiantes.	X		X		X		
23	Garantiza la seguridad de la información que brindan los estudiantes.	X		X		X		
DIMENSION 5: Tangibilidad								
24	Está correctamente uniformado y de apariencia pulcra durante su labor.	X		X		X		
25	Implementa su espacio de trabajo de manera agradable.	X		X		X		
26	Elabora su material de trabajo de manera eficaz y efectiva para los estudiantes.	X		X		X		
27	Proporciona materiales adicionales y adecuados a los estudiantes.	X		X		X		
28	Utiliza diversos elementos digitales atractivos en el desarrollo de las clases.	X		X		X		
29	Sus equipos tecnológicos son modernos y de calidad.	X		X		X		
30	Utiliza de manera adecuada la plataforma virtual, classroom y todas sus herramientas.	X		X		X		


 Firma del Experto Informante
Dr. Paca Pantigoso, Flabio
 Romeo
 DNI: 01212856


 Firma del Experto Informante
Dr. Candia Menor, Marco
 Antonio
 DNI: 10050551


 Firma del Experto Informante
Mg. Crispin Yactayo, Aurora
 Antonio
 DNI: 40007696

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Empatía								
1	Comprende las necesidades de los estudiantes.	X		X		X		
2	Brinda una atención personalizada a los estudiantes.	X		X		X		
3	Brinda una atención individualizada a los estudiantes.	X		X		X		
4	Propicia un buen trato y son amables con los estudiantes.	X		X		X		
5	Se expresa en base a una comunicación asertiva con el personal de la institución.	X		X		X		
6	Genera un ambiente agradable y de trabajo colaborativo.	X		X		X		
DIMENSION 2: Fiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se esfuerza por brindar un buen servicio.	X		X		X		
8	Brinda una atención organizada.	X		X		X		
9	Concluye su labor en el tiempo establecido.	X		X		X		
10	Muestra interés por la resolución de problemas de forma inmediata.	X		X		X		
11	Cumple con las exigencias establecidas por la institución.	X		X		X		
DIMENSION 3: Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Si	No	
12	Actúa de forma inmediata ante situaciones inesperadas.	X		X		X		
13	Brinda un servicio eficiente y eficaz.	X		X		X		
14	Manifiesta una actitud de disponibilidad para apoyar en un tiempo determinado.	X		X		X		
15	Muestra disponibilidad para brindar ayuda a sus colegas.	X		X		X		
16	Muestra disponibilidad horaria para participar de diversas capacitaciones.	X		X		X		
17	Responde de forma inmediata a las inquietudes de los estudiantes.	X		X		X		
DIMENSION 4: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Brinda garantías al ofrecer una educación adaptada a las necesidades que se viven en la actualidad.	X		X		X		
19	Propicia un ambiente de confianza en su labor educativa.	X		X		X		
20	Desempeña adecuadamente su labor como docente.	X		X		X		
21	Participa de capacitaciones o cursos de actualización para garantizar y respaldar un buen servicio.	X		X		X		
22	Cuenta con un grado de preparación y conocimiento suficiente para responder a las inquietudes de los estudiantes.	X		X		X		
23	Garantiza la seguridad de la información que brindan los estudiantes.	X		X		X		
DIMENSION 5: Tangibilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
24	Esta correctamente uniformado y de apariencia pulcra durante su labor.	X		X		X		
25	Implementa su espacio de trabajo de manera agradable.	X		X		X		
26	Elabora su material de trabajo de manera eficaz y efectivo para los estudiantes.	X		X		X		
27	Proporciona materiales adicionales y adecuados a los estudiantes.	X		X		X		
28	Utiliza diversos elementos digitales atractivos en el desarrollo de las clases.	X		X		X		
29	Sus equipos tecnológicos son modernos y de calidad.	X		X		X		
30	Utiliza de manera adecuada la plataforma virtual, classroom y todas sus herramientas.	X		X		X		



Firma del experto informante

Dr. Adolfo Cacho Revilla
DNI. 41853971



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CANDIA MENOR
Nombres	MARCO ANTONIO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	10050551

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
Fecha de Expedición	19/06/20
Resolución/Acta	0130-2020-UCV
Diploma	052-085381
Fecha Matrícula	04/01/2017
Fecha Egreso	19/01/2020

Fecha de emisión de la constancia:
01 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001010314

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 01/12/2022 17:31:28-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CRISPIN YACTAYO
Nombres	AURORA SUSANA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	40007696

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD FEMENINA DEL SAGRADO CORAZÓN
1Ra Autoridad	-
2Da Autoridad	-
3Ra Autoridad	-

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	BACHILLER
Denominación	BACHILLER EN EDUCACION
Fecha de Expedición	29/08/2000
Resolución/Acta	-
Diploma	4810
Fecha Matrícula	Sin información (*****)
Fecha Egreso	Sin información (*****)

Fecha de emisión de la constancia:
01 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 6001010332

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 01/12/2022 17:39:29-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CACHO REVILLA
Nombres	ADOLFO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	41853971

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Decano	MOYA RONDO RAFAEL MARTIN

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA
Fecha de Expedición	15/01/2014
Resolución/Acta	0010-2014-UCV
Diploma	A1652406
Fecha Matricula	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:
13 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001022577

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Activo. Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 13/12/2022 19:26:16-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27260 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2005-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3000, de lunes a viernes, de 09:30 a.m. a 4:30 p.m.

		Los docentes, durante el trabajo remoto, tienen una mejor productividad en su práctica pedagógica.									X		X		X		
		Los estudiantes, desarrollando sus actividades a distancia, logran mejores aprendizajes.									X		X		X		
Equipos y medios	Uso de equipos	Considera que cuenta con los equipos necesarios para desarrollar sus actividades durante el trabajo remoto.								X		X		X			
		Considera que cuenta con conocimientos para el uso adecuado de equipos tecnológicos y de información.								X		X		X			
		Considera que los equipos con los que cuenta para el trabajo remoto, le ayudan a mejorar la gestión escolar.								X		X		X			
		Normalmente, el MINEDU u otro órgano intermedio le brinda los equipos que necesita para el trabajo remoto.								X		X		X			
Equipos y medios	Uso de equipos	Considera que los equipos con los que cuenta para el trabajo remoto le permiten interactuar adecuadamente con otros directivos, docentes, administrativos, estudiantes, mejorando la gestión escolar.								X		X		X			
		Considera que recibe soporte técnico ante inconvenientes en el uso de equipos para el desarrollo de trabajo remoto.								X		X		X			

		Se capacita en el manejo de los recursos tecnológicos para mejorar su productividad durante el trabajo remoto.									X		X		X		
	Uso de medios	Considera que cuenta con los medios necesarios para desarrollar sus actividades durante el trabajo remoto.									X		X		X		(señalar, entre paréntesis, ejemplos de los medios necesarios)
		Considera que la calidad de conectividad (medio) con el que cuenta le permite desarrollar adecuadamente las actividades durante el trabajo remoto.									X		X		X		
		Considera que los medios con los que cuenta para el trabajo remoto le ayudan a mejorar la gestión escolar.									X		X		X		
		Normalmente, el MINEDU u otro órgano intermedio le brinda los medios que necesita para el trabajo remoto.									X		X		X		
Equipos y medios	Utilidad de medios	Considera que los medios con los que cuenta para el trabajo remoto le permiten interactuar adecuadamente con otros directivos, docentes, administrativos, estudiantes, mejorando la gestión escolar.									X		X		X		(señalar, entre paréntesis, ejemplos de los medios)
		Considera que recibe soporte técnico ante inconvenientes en el uso de medios le es útil el desarrollo de trabajo remoto.									X		X		X		



TRABAJO REMOTO	Equipos y medios	Utilidad de medios	Los equipos , con los que cuenta para el trabajo remoto, le permiten interactuar adecuadamente con otros directivos, docentes, administrativos y estudiantes, mejorando la gestión escolar.									X		X		X				
			Recibe soporte técnico ante inconvenientes en el uso de equipos para el desarrollo de trabajo remoto.											X		X		X		
			Se capacita en el manejo de los recursos tecnológicos para mejorar su productividad durante el trabajo remoto.											X		X		X		
			Dispone de los medios necesarios para desarrollar sus actividades durante el trabajo remoto.											X		X		X		
			La calidad de conectividad (medio) instalada le permite desarrollar adecuadamente las actividades durante el trabajo remoto.											X		X		X		
			Los medios , con los que cuenta para el trabajo remoto, le ayudan a mejorar la gestión escolar.											X		X		X		
			Normalmente, el MINEDU u otro órgano intermedio le brinda los medios que necesita para el trabajo remoto.									X		X		X				
			Los medios , con los que cuenta para el trabajo remoto, le permiten interactuar adecuadamente con otros directivos, docentes, administrativos y estudiantes, mejorando la gestión escolar.									X		X		X				
			Recibe soporte técnico ante inconvenientes en el uso de medios para el desarrollo de trabajo remoto.									X		X		X				

			La calidad de conectividad de la zona donde queda ubicada su I.E. le permite desarrollar con éxito su trabajo.										X		X		X		
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	--

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Luis Alberto Borja Campos	DNI N°	32990401
Institución laboral	I.E. N° 88167	Teléfono/Celular	920106811
Título profesional en:	Educación secundaria		
Grado académico en:	Doctor en Educación		

FECHA DE REVISIÓN: 16/07/2021



 firma _____

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO: V: TRABAJO REMOTO

TÍTULO DE LA TESIS: Trabajo remoto y liderazgo adaptativo en la calidad de gestión escolar en directores de instituciones educativas de Pallasca-Ancash. 2021

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir el nivel de desempeño en el trabajo remoto

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones Sí () y No () de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta					Criterios de Evaluación				Observaciones y/o Recomendaciones				
				Nunca	Casi nunca	Algunas veces si/algunas veces no	La mayoría de las veces si	Siempre	Relación entre variable y dimensión		Relación entre el indicador y los ítems			Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
				1	2	3	4	5	Sí	No	Sí	No		Sí	No		
TRABAJO REMOTO	Obligaciones del empleador y trabajador	Jornada laboral	El trabajo remoto se cumple con los horarios establecidos en su jornada laboral .								X		X				
			Su jornada laboral le permite realizar las actividades programadas y coordinaciones necesarias dentro del trabajo remoto.							X		X		X			
			Gestiona los tiempos de descanso establecidos durante su jornada laboral .							X		X		X			
			El trabajo remoto le permite tratar la información brindada por la I.E. de manera segura .							X		X		X			
		Seguridad y salud	Conoce o fue informado de las medidas preventivas de seguridad y salud durante el trabajo remoto.							X		X		X			

TRABAJO REMOTO	Equipos y medios	Productividad	Aplica medidas preventivas para la conservación de la seguridad y salud dentro del trabajo remoto.							X		X		X			
			Reporta sus incapacidades médicas a la institución cada vez que se presentan, priorizando su salud durante el trabajo remoto.							X		X		X			
			El trabajo remoto, con respecto al trabajo presencial, le permite oportunidades de incrementar su productividad , mejorando con ello la gestión administrativa de la I.E.							X		X		X			
			Los docentes, durante el trabajo remoto, tienen una mejor productividad en su práctica pedagógica. Los estudiantes, desarrollando sus actividades a distancia, logran mejores aprendizajes.							X		X		X			
		Uso de equipos	Dispone de los equipos necesarios para desarrollar sus actividades durante el trabajo remoto. Ha desarrollado conocimientos para el uso adecuado de equipos tecnológicos y de información. Los equipos con los que cuenta para el trabajo remoto, le ayudan a mejorar la gestión escolar. Normalmente, el MINEDU u otro órgano intermedio le brinda los equipos que necesita para el trabajo remoto.							X		X		X			



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VALVERDE ALVA**
Nombres **WESLYN ERASMO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **43163813**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN EDUCACION**
Fecha de Expedición **16/04/17**
Resolución/Acta **0076-2017-JCV**
Diploma **052-006825**
Fecha Matriculá **02/01/2015**
Fecha Egreso **31/12/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
01 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001010342

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 01/12/2022 17:46:50-0500.

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BORJA CAMPOS**
Nombres **LUIS ALBERTO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **32990401**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA**
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN EDUCACION**
Fecha de Expedición **27/02/17**
Resolución/Acta **0009-2017-UCV**
Diploma **052-001537**
Fecha Matricula **06/11/2014**
Fecha Egreso **31/08/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
01 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001010351

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 01/12/2022 17:52:09-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CACHO REVILLA
Nombres	ADOLFO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	41853971

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Decano	MOYA RONDO RAFAEL MARTIN

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA
Fecha de Expedición	15/01/2014
Resolución/Acta	0010-2014-UCV
Diploma	A1652406
Fecha Matricula	Sin información (*****)
Fecha Egreso	Sin información (*****)

Fecha de emisión de la constancia:
13 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 6091022577

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Agentes Automatizados.
Fecha: 13/12/2022 19:35:15-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3030, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

Prueba de Confiabilidad (Alfa de Cronbach) - Cuestionario para medir el desempeño en el trabajo remoto

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	SUMA	
Sujeto 1	2	2	3	4	5	5	2	3	1	1	1	3	3	1	3	1	1	3	3	2	1	2	1	1	54	
Sujeto 2	4	4	2	4	4	5	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2	2	4	3	3	3	4	3	2	76	
Sujeto 3	2	3	3	3	4	5	2	3	2	1	3	3	3	1	4	3	2	0	4	3	1	3	3	3	64	
Sujeto 4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	1	4	2	2	0	3	4	2	3	2	3	80	
Sujeto 5	2	3	1	3	4	4	4	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	81	
Sujeto 6	4	4	2	3	1	4	4	4	3	2	5	3	1	4	3	1	4	4	4	4	2	4	4	1	75	
Sujeto 7	2	3	1	3	4	2	2	2	3	3	5	2	4	1	4	1	3	5	5	4	1	5	1	3	69	
Sujeto 8	1	2	2	2	1	1	2	1	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	1	3	1	2	1	2	41	
Sujeto 9	2	3	4	4	5	5	3	2	3	3	2	3	3	2	4	2	4	3	3	3	2	3	2	3	73	
Sujeto 10	5	4	2	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	1	5	3	5	4	2	4	4	4	2	4	88	
Sujeto 11	1	1	3	2	5	5	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	5	3	2	81	
Sujeto 12	2	2	3	4	5	4	2	3	3	1	2	4	3	1	2	2	4	3	4	2	3	2	2	4	67	
Sujeto 13	5	4	3	4	5	5	5	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	79	
Sujeto 14	3	2	3	4	4	4	2	4	2	2	2	4	3	1	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	68	
Sujeto 15	2	4	2	3	4	5	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	2	85	
Sujeto 16	5	5	3	5	5	5	4	2	2	3	4	5	4	3	3	1	4	5	4	4	3	4	2	4	89	
VARIANZA	2.059	1.109	0.746	0.625	1.559	1.313	1.184	0.75	0.734	0.746	1.496	0.871	0.59	1.559	0.621	0.984	1.583	2.234	0.902	0.438	1.121	0.871	0.84	0.859		
DE	25.77																									
VARIANZAS																										
DE LA SUMA	149.6																									
DE LOS ITEMS																										

$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>α:</td><td>Coficiente de confiabilidad del cuestionario</td><td style="text-align: right;">0.86</td></tr> <tr><td>k:</td><td>Número de items del cuestionario</td><td style="text-align: right;">24</td></tr> <tr><td>S_i^2:</td><td>Sumatoria de las varianzas de los items</td><td style="text-align: right;">25.77</td></tr> <tr><td>S_T^2:</td><td>varianza total del instrumento</td><td style="text-align: right;">149.6</td></tr> </table>	α :	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	0.86	k :	Número de items del cuestionario	24	S_i^2 :	Sumatoria de las varianzas de los items	25.77	S_T^2 :	varianza total del instrumento	149.6	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #f2f2f2;"> <th>RANGO</th> <th>CONFIABILIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>0.53 a menos</td><td>Confiabilidad nula</td></tr> <tr><td>0.54 a 0.59</td><td>Confiabilidad nula</td></tr> <tr><td>0.60 a 0.65</td><td>Confiable</td></tr> <tr><td>0.66 a 0.71</td><td>Muy confiable</td></tr> <tr><td>0.72 a 0.89</td><td>Excelente confiabilidad</td></tr> <tr><td>1</td><td>Confiabilidad perfecta</td></tr> </tbody> </table>	RANGO	CONFIABILIDAD	0.53 a menos	Confiabilidad nula	0.54 a 0.59	Confiabilidad nula	0.60 a 0.65	Confiable	0.66 a 0.71	Muy confiable	0.72 a 0.89	Excelente confiabilidad	1	Confiabilidad perfecta
α :	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	0.86																										
k :	Número de items del cuestionario	24																										
S_i^2 :	Sumatoria de las varianzas de los items	25.77																										
S_T^2 :	varianza total del instrumento	149.6																										
RANGO	CONFIABILIDAD																											
0.53 a menos	Confiabilidad nula																											
0.54 a 0.59	Confiabilidad nula																											
0.60 a 0.65	Confiable																											
0.66 a 0.71	Muy confiable																											
0.72 a 0.89	Excelente confiabilidad																											
1	Confiabilidad perfecta																											

Instrumentos de recolección de datos

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y TRABAJO REMOTO EN UNA INSTITUCIÓN PRIMARIA RURAL DE CHICLAYO

Estimado colaborador, con el propósito de conocer cuál es su opinión acerca del impacto del trabajo remoto en calidad del servicio en el sector educativo; a continuación, te mostramos una serie de preguntas a las cuales le agradeceremos nos responda con suma sinceridad marcando con un aspa "X" a la alternativa que exprese su punto de vista.

Instrucciones: A continuación, va visualizar un cuestionario donde la opción de respuesta está en una escala del 1 al 5, seleccione el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las afirmaciones.

Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3); Casi Siempre (4), Siempre (5)

CUESTIONARIO I

Variable: Calidad del servicio						
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Empatía	Atención					
	1	Comprende las necesidades de las estudiantes.				
	2	Brinda una atención personalizada a los estudiantes.				
	3	Capta la atención e interés de los estudiantes.				
	Respeto y cortesía					
	4	Propicia un buen trato y son amables con los estudiantes.				
Fiabilidad	5	Se expresa en base a una comunicación asertiva con el personal de la institución.				
	6	Genera un ambiente agradable y de trabajo colaborativo.				
	Cumplimiento del servicio					
	7	Se esfuerza por brindar un buen servicio.				
	8	Brinda una atención organizada.				
	9	Concluye su labor en el tiempo establecido.				
Capacidad de respuesta	Fiable y cuidadoso					
	10	Cumple con el servicio prometido por la institución.				
	11	Efectúa las exigencias establecidas por la institución.				
	Apoyo de forma inmediata					
	12	Actúa de forma inmediata ante situaciones inesperadas.				
	13	Brinda un servicio eficiente y eficaz.				
	14	Manifiesta una actitud de disponibilidad para apoyar en un tiempo determinado.				
Disponibilidad de los docentes						
15	Muestra disponibilidad para brindar ayuda a sus colegas.					
16	Muestra disponibilidad horaria para participar de diversas capacitaciones.					
17	Responde de forma inmediata a las inquietudes de los estudiantes.					

Seguridad	Confianza y credibilidad del servicio							
	18	Brinda garantías al ofrecer una educación adaptada a las necesidades que se viven en la actualidad.						
	19	Propicia un ambiente de confianza en su labor educativa.						
	20	Desempeña adecuadamente su labor como docente.						
	Conocimiento y atención de los docentes							
	21	Participa de capacitaciones o cursos de actualización para garantizar y respaldar de un buen servicio						
	22	Cuenta con un grado de preparación y conocimiento suficiente para responder a las inquietudes de los estudiantes.						
23	Garantiza la seguridad de la información que brindan los estudiantes.							
Presentación del personal								
Tangibilidad	24	Esta correctamente uniformado y de apariencia pulcra durante su labor.						
	25	Implementa su espacio de trabajo de manera agradable.						
	Materiales informativos							
	26	Elabora su material de trabajo de manera eficaz y efectiva para los estudiantes.						
	27	Proporciona materiales adicionales y adecuados a los estudiantes.						
	Equipos multimedia y plataformas virtuales							
	28	Utiliza diversos elementos digitales atractivos en el desarrollo de las clases.						
	29	Sus equipos tecnológicos son modernos y de calidad.						
	30	Utiliza de manera adecuada la plataforma virtual; classroom y todas sus herramientas.						

Estimado colaborador, marque con una “X” la alternativa que exprese mejor su punto de vista

N°	Dimensiones / Items	Opciones de respuesta				
		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	nunca
	Variable: Trabajo remoto					
Dimensión: Obligaciones del empleador y trabajador						
Indicador: Jornada laboral						
1	Considera que en el trabajo remoto se cumple con los horarios establecidos en su jornada laboral.					
2	Considera que su jornada laboral le permite realizar las actividades programadas y coordinaciones necesarias dentro del trabajo remoto.					
3	Utiliza y Gestiona los tiempos de descanso establecidos durante su jornada laboral.					
4	Informa inmediatamente a sus superiores o subordinados cualquier desperfecto en los medios o mecanismos para el desarrollo del trabajo remoto.					
Indicador: Seguridad y salud						
5	Considera que el trabajo remoto le permite tratar la información brindada por la I.E. de manera segura y confidencial”					
6	Conoce o fue informado de las medidas preventivas de seguridad y salud durante el trabajo remoto.					
7	Aplica medidas preventivas para la conservación de la seguridad y salud dentro del trabajo remoto.					
8	Reporta sus incapacidades médicas a la institución cada vez que se presentan, priorizando su salud durante el trabajo remoto.					
Indicador: Productividad						
9	Considera que, con respecto al trabajo presencial, el trabajo remoto le permite oportunidades de incrementar su productividad mejorando con ello la gestión administrativa de la I.E.					
10	Considera los docentes durante el trabajo remoto tienen una mejor productividad en su práctica pedagógica.					
11	Considera que los estudiantes, estudiando a distancia logran mejores aprendizajes.					
Dimensión: Equipos y medios						
Indicador: Uso de equipos						
12	Considera que cuenta con los equipos necesarios para desarrollar sus actividades durante el trabajo remoto.					
13	Considera que cuenta con conocimientos para el uso adecuado de equipos tecnológicos y de información.					
14	Considera que los equipos con los que cuenta para el trabajo remoto, le ayudan a mejorar la gestión escolar.					

15	Normalmente, el MINEDU u otro órgano intermedio le brinda los equipos que necesita para el trabajo remoto.					
16	Considera que los equipos con los que cuenta para el trabajo remoto le permiten interactuar adecuadamente con otros directivos, docentes, administrativos, estudiantes, mejorando la gestión escolar.					
17	Considera que recibe soporte técnico ante inconvenientes en el uso de equipos para el desarrollo de trabajo remoto.					
18	Se capacita en el manejo de los recursos tecnológicos para mejorar su productividad durante el trabajo remoto.					
Indicador: Medios disponibles						
19	Considera que cuenta con los medios (Internet, telefonía, Conocimiento en TIC) necesarios para desarrollar sus actividades durante el trabajo remoto.					
20	Considera que la calidad de conectividad (medio) con el que cuenta le permite desarrollar adecuadamente las actividades durante el trabajo remoto.					
21	Considera que los medios (Internet, telefonía, Conocimiento en TIC) con los que cuenta para el trabajo remoto, le ayudan a mejorar la gestión escolar.					
22	Normalmente, el MINEDU u otro órgano intermedio le brinda los medios (Internet, capacitación en TIC) que necesita para el trabajo remoto.					
Indicador: Utilidad de los medios						
23	Considera que los medios (Internet, telefonía, Conocimiento en TIC) con los que cuenta para el trabajo remoto le permiten interactuar adecuadamente con otros directivos, docentes, administrativos, estudiantes, mejorando la gestión escolar.					
24	Considera que recibe soporte técnico en el uso de medios (Herramientas TIC) que le es útil en el desarrollo del trabajo remoto.					
25	Aplica lo aprendido en las capacitaciones sobre el uso y manejo de los medios (Herramientas TIC) en el cumplimiento diario del trabajo remoto.					

Anexo N° 04

Escala y niveles de medición de los instrumentos			
Variable 1	calidad del servicio educativo	Escala de medición	Ítems
	Niveles proceso de 30 a 70 logrado de 71 a 111 logrado plenamente de 112 a 150	escala ordinal nunca (1) casi nunca (2) A veces sí/ a veces no (3) casi siempre (4) siempre (5).	30 ítems
	Dimensión con 6 preguntas: de la 6 a 14 / 15 a 23 / 24 / 30 Dimensión con 5 preguntas: de la 5 a 11 / 12 a 18 / 19 a 25 Dimensión con 7 preguntas: de la 7 a 16 / 17 a 26 / 27 a 35		
Variable 2	trabajo remoto	Escala de medición	Ítems
	Niveles muy deficientes 25 a 45 deficiente 46 a 65 medio 66 a 85 eficiente 86 a 105 muy eficiente 106 a 125	escala ordinal nunca (1) casi nunca (2) A veces sí/ a veces no (3) casi siempre (4) siempre (5).	25 ítems
	Dimensión con 3 preguntas: de la 3 a 7/ 8 a 11/ 12 a 15 Dimensión con 4 preguntas: de la 4 a 9 / 10 a 15/ 16 a 20 Dimensión con 7 preguntas: de la 7 a 16/ 17 a 26/ 27 a 35		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CENTURION CABANILLAS CARLOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Calidad del servicio educativo y trabajo remoto en una institución primaria rural de Chiclayo", cuyo autor es DUCEP ASANZA NORITH YANINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 28 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CENTURION CABANILLAS CARLOS ALBERTO DNI: 16500866 ORCID: 0000-0002-5301-0291	Firmado electrónicamente por: CCABANILLASC el 14-01-2023 09:25:05

Código documento Trilce: TRI - 0503274