



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Entornos virtuales y calidad del servicio educativo en el CETPRO  
Juana Iris Cuadros Rivera, Puente Piedra 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de la Educación

**AUTORA:**

Barron Rojas, Maritza Jackelin (orcid.org/0000-0002-7901-336X)

**ASESOR:**

Dr. Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo (orcid.org/0000-0002-2366-6724)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la calidad de servicio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A DIOS por darme la fortaleza, sabiduría para continuar a pesar de las adversidades que se presentaron. A mis padres Antonio Barron, Hilda Rojas quienes con su amor y esfuerzo han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más. A mi esposo Mario Martínez por el apoyo incondicional que ha brindado, por sus consejos y poder ser inspiración de superación.

## **Agradecimiento**

A DIOS por permitirme estar con vida y sobre todo por sus bendiciones, A mi familia por su infinito amor, por inculcarnos valores, y sobre todo por saber guiar mi camino.

Quiero agradecer de manera especial a mi asesor Dr. Segundo Pérez Saavedra por haber sido muy paciente quien con su apoyo, enseñanza y su valioso conocimiento, supo orientarme de manera correcta en el proceso de la investigación.

## Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXO	

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Distribución de frecuencia de la variable entornos virtuales.	19
Tabla 2	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable entornos virtuales.	20
Tabla 3	Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio educativo.	21
Tabla 4	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable calidad de servicio educativo.	22
Tabla 5	Relación de las variables entornos virtuales y calidad del servicio educativo.	23
Tabla 6	Relación de la variable entornos virtuales con las dimensiones de calidad de servicio educativo.	24

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Distribución de frecuencia de la variable entornos virtuales.	19
Figura 3 Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio educativo.	21

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre entornos virtuales y la calidad del servicio educativo en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera, Puente Piedra 2022. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de diseño no experimental, de nivel, descriptivo correlacional. La población censal estuvo conformada por 95 docentes a quienes se aplicó dos cuestionarios de 23 y 22 preguntas cada una respectivamente. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, para la contratación de hipótesis se empleó el estadístico Rho de Spearman. Según los resultados el coeficiente de correlación es de 0,642 y la Significancia bilateral es de 0,000 siendo menor a 0,05 por lo tanto, se concluye que existe una correlación positiva moderada entre las variables entornos virtuales y la calidad del servicio educativo.

Palabras clave: Entornos virtuales, calidad de servicio educativo, herramientas digitales.

## **Abstract**

The general objective of this study was to determine the relationship between virtual environments and the quality of educational services at CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera, Puente Piedra 2022. The methodology used was quantitative, basic, non-experimental, descriptive and correlational. The census population consisted of 95 teachers who were administered two questionnaires of 23 and 22 questions each, respectively. Descriptive and inferential statistics were used for data analysis, and Spearman's Rho statistic was used to test hypotheses. According to the results, the correlation coefficient is 0.642 and the bilateral significance is 0.000 being less than 0.05; therefore, it is concluded that there is a moderate positive correlation between the variables virtual environments and the quality of the educational service.

Keywords: Virtual environments, quality of educational service, digital tools.



## I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la tecnología de la información y comunicación es una actividad que ha estado presente desde hace más de dos décadas y que ha beneficiado al desarrollo de la sociedad. Es así que en el contexto de la pandemia ha sido un gran soporte para dar continuidad a la educación. No obstante, a pesar de las bondades de los recursos tecnológicos, en diferentes ambientes educativos se ha visto la carencia de su adecuado uso y por ende ha llevado a generar una baja calidad en el servicio educativo.

A nivel mundial, se han evidenciado carencias en cuanto a la correcta aplicación de los entornos virtuales. Es así que la Unicef (2021) reportó que, dentro de la implementación educativa, en los países como Argentina, Chile y Guatemala, el desarrollo no fue significativo debido a la escasa capacidad en la adquisición de herramientas digitales. Es así, que en varios países se ha evidenciado dificultades en la conexión de internet, en la obtención de materiales necesarios para el desarrollo de las clases virtuales y la falta de orientación en el manejo de los mismos.

En cuanto a la realidad de Ecuador, Dávila (2021) manifestó que el cierre de las escuelas de manera presencial ocasionó desigualdades educativas ya que las oportunidades al acceso a la conectividad no eran las mismas en todos los estudiantes. Además, consideró que la falta de capacitación de los maestros y el temor ante una nueva situación no eran expectativas para obtener resultados de calidad. De igual manera, Chávez et. al. (2021) manifestó que, en Ecuador, los estudiantes consideraron un inadecuado manejo del proceso de enseñanza por medio de los entornos virtuales. En este proceso determinaron que el acompañamiento en las herramientas digitales era insuficiente, por lo que sus calificaciones estuvieron por debajo del promedio señalado.

Unicef (2021) en un estudio en Bolivia, reveló que el 93% de estudiantes manifiestan no están contentos con la enseñanza virtual, precisando que no han

aprendido nada, casi nada. De ello, consideró que la conexión no garantiza la calidad educativa, sino el conocimiento de estrategias con entornos virtuales. Expósito y Marsollier (2020) determinaron que en Argentina uno de los problemas que fue muy latente estuvo enfocado a la poca gestión de los recursos pedagógicos digitales. Esa desigualdad educativa tuvo consecuencias en el rendimiento académico y, por ende, estuvo reflejo en la calidad de enseñanza de los establecimientos educativos.

Por otro lado, García y Santana (2021) precisaron que en España la transición del contexto educativo virtual forzó los modelos pedagógicos. Fue una solución urgente, pero careció de los mecanismos básicos para afrontar con calidad la enseñanza en el profesorado. En términos de Aguilar (2020), el confinamiento fue un espacio de reflexión que dió cambios en el aspecto educacional. Las propuestas con el uso de los entornos virtuales no tuvieron un impacto significativo por lo que se dió un replanteamiento de la integración de los recursos digitales.

De otro lado, Velásquez (2020) reconoció que los maestros de Guatemala hicieron diferentes esfuerzos por adaptarse a las plataformas virtuales; sin embargo, la poca preparación con especialistas y facilitadores del aprendizaje hicieron que las funciones del tutor virtual sean lentas. En este sentido, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2020) precisó un problema durante la pandemia fue la falta de fortalecimiento de un trabajo en equipo por medio de especialistas que puedan brindar el soporte necesario para una calidad educativa.

A nivel nacional, la educación peruana tuvo que asumir los mismos criterios para dar continuidad a la enseñanza. Sin embargo, conforme explican Gomez y Escobar (2021) las desigualdades académicas en el Perú fueron muy notorias durante la pandemia. La falta de cobertura tecnológica se evidenció en la población educativa, sobre todo en las regiones rurales. En estas condiciones, los resultados educativos no fueron alentadores. De igual manera, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal, 2020) consideró que antes de la pandemia la situación de la calidad educativa no respondía a los estándares internacionales, ya que había un descontento respecto al proceso de aprendizaje.

Comex, Perú (2020) señaló que en el año que se inició la pandemia aumentó la cifra de deserción escolar de 1.3% a 3.5%, en este promedio se tuvo a más de 128000 estudiantes del nivel primario y entre 3.5% a 4%, que representa a 102000 estudiantes del nivel secundario. Entre los puntos principales de deserción, también se menciona la falta de preparación pedagógica para desarrollar la educación por los entornos virtuales.

Es así que, en términos de Criollo et. al. (2021), el estado peruano asumió el compromiso de velar por la salud, sin embargo, no dió continuidad por proteger el derecho fundamental a una educación de calidad. Los retos educativos planteados en la pandemia fueron insuficientes debido a que no se contaba con una formación docente en los entornos virtuales.

A nivel local, en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera el desarrollo de la actividad académica no ha sido ajeno a esta realidad ya que no se contaba con expertos maestros en el desarrollo del entorno virtual. Por esta razón, los directores y coordinadores de los programas de estudio brindaron las posibilidades a través de capacitaciones y actualizaciones para que el personal docente pueda hacer uso de los entornos virtuales y así cumplir las expectativas de la calidad de servicio de la institución. Sin embargo, en la práctica hubo deficiencias ya que los problemas de la conectividad no permitían un dominio adecuado de los entornos. A pesar que se contaba con el apoyo de instituciones privada y de la UGEL, la programación de las actividades como foros, controles de lectura no respondía a lo previsto.

El presente trabajo es relevante a nivel profesional porque permite que los directivos y docentes reflexionen sobre el desarrollo de la clase en entornos virtuales, lo cual implica que los docentes se capaciten para tener el manejo de las herramientas digitales, así como de las plataformas virtuales con el fin de brindar un buen servicio a sus estudiantes. Respecto a la relevancia social el trabajo espera contribuir con la mejora de la institución en cuanto al servicio que brinda a la comunidad, ya que la revisión teórica y los resultados son insumos importantes para tener en cuenta sobre lo que se debe mejorar.

De acuerdo a lo descrito se presenta el problema general: ¿cómo se relaciona los entornos virtuales con la calidad de servicio educativo en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera - Lima, 2022? De igual manera, se tiene como problemas específicos: ¿cómo se relaciona los entornos virtuales con la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles?

En la justificación teórica, es importante el estudio porque los resultados complementarán a las teorías ya existen respecto a los entornos virtuales y la calidad de servicio educativo, por la revisión documental que se ha realizado y por los resultados obtenidos. Los enfoques y teorías presentados tienen relevancia en el contexto actual desde una orientación pedagógica. En cuanto a la variable calidad del servicio educativo, se presentan teorías de la motivación, expectativa y establecimiento de metas con el propósito de contribuir a una mejor explicación de la realidad. En cuanto a la justificación práctica, los resultados que se obtengan en el estudio servirá para que los directivos mejoren el servicio que brindan a sus estudiantes y se esfuercen en optimizar sus recursos para satisfacer las expectativas de sus padres y estudiantes; así mismo será útil a los docentes para reflexionar sobre su labor pedagógica, sobre el uso de las plataformas digitales y brinden un mejor servicio a sus estudiantes. Respecto a la perspectiva metodológica, se han adaptado los cuestionarios sobre las variables de estudio, contextualizándolo a la realidad de la unidad de análisis y éstos podrán ser utilizados en futuras investigaciones para seguir ampliando los conocimientos.

En cuanto al objetivo general se pretende determinar la relación de los entornos virtuales con la calidad de servicio educativo en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera - Lima, 2022. Asimismo, los objetivos específicos responden a determinar la relación de los entornos virtuales con la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

De igual modo, la hipótesis general es: existe la relación entre los entornos virtuales y la calidad de servicio educativo en la unidad de análisis señalado anteriormente. Así mismo las hipótesis específicas pretenden encontrar la relación entre los entornos virtuales y las dimensiones de calidad de servicio educativo.

## II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación se han recogido fuentes relacionadas a la variable de estudio con la finalidad de comprobar su desarrollo. Dentro de los antecedentes internacionales se presentan los siguientes autores:

Cataña (2021) tuvo como objetivo de describir la calidad del servicio docente y relacionar con la gestión de los entornos virtuales en el aprendizaje. Su investigación fue explicativa con un enfoque cuantitativo. Conforme a lo encontrado en su conclusión identificó la relación significativa de las variables. Precizando que los docentes necesitan la capacitación constante para innovar en el desarrollo de las clases. En este sentido propuso una formación de gestión en los entornos virtuales para así fortalecer la educación.

En la investigación, Cabrera y Sartor (2021) presentaron como objetivo el determinar las herramientas digitales que están presentes en el aprendizaje para brindar calidad en la enseñanza. La investigación fue cuantitativa y con diseño correlacional. Conforme a su investigación determinaron que existe una relación significativa entre la educación para generar más oportunidades y enfrentar los desafíos en la medida que los actores propongan innovación en el contexto educativo. Respecto a los entornos virtuales hubo una relación alta con respecto a la oportunidad para mejorar los resultados académicos ya que brindan expectativas en el estudiante y motiva para favorecer el aprendizaje.

Por otro lado, Campuzano, et. al. (2021) realizaron una investigación con la finalidad de relacionar el impacto que tiene el entorno virtual en la educación. A través de la investigación cuantitativa, identificaron la relación significativa de las variables. En una de sus conclusiones precisaron que los entornos virtuales son constructos para el aprendizaje y que por medio de ello se da calidad a la enseñanza. De acuerdo ese informe, determinaron la relación significativa de las nuevas formas de enseñanza para configurar en la sociedad un conocimiento sustentado en la transformación del entorno virtual.

Así mismo, Vega *et. al.* (2021) propusieron como objetivo identificar la relación de los entornos virtuales y la calidad educativa. Su investigación se desarrolló con el enfoque cuantitativo. En sus conclusiones tuvieron una relación positiva moderada de las competencias de los maestros en un proceso de enseñanza, por lo que consideró necesario el brindar modelos que aseguren la calidad educativa a través de los entornos virtuales. Sin embargo, evidenció una correlación alta entre las competencias de los maestros y la implementación de las herramientas virtuales en los contextos educativos. La comunicación efectiva y el seguimiento de las habilidades integrales.

Por otro lado, Cedeño (2019) en Ecuador desarrolló su investigación con la finalidad de conocer la relación del rol del docente en los entornos virtuales. Para ello, realizó una investigación de nivel correlacional. Dentro de sus resultados evidenció que el acompañamiento de los profesores tiene una relación alta con respecto a desenvolvimiento de los entornos virtuales. De igual manera, consideró que el espacio digital propicia mejor organización en el aprendizaje.

Respecto a los antecedentes nacionales se ha tenido conveniente tomar en cuenta el aporte de los siguientes autores:

Hinojosa *et. al.* (2021) estudiaron los entornos virtuales para conocer la relación que tienen el sistema de aprendizaje y la calidad de servicio educativo. El estudio estuvo enfocado en un trabajo descriptivo correlacional. En su conclusión pudieron determinar que los entornos virtuales son herramientas de apoyo que van a contribuir significativamente en la formación de las capacidades y destrezas de los estudiantes. Los sistemas de enseñanza tienen gran oportunidad de avances en la medida que complementa la educación con recursos tecnológicos y puedan preparar a estudiantes a una sociedad actual por medio de los sistemas digitales.

Por otro lado, Yépez, *et. al.* (2021) en la investigación tuvieron como propósito describir las percepciones de los estudiantes en el desarrollo de los entornos virtuales. Por medio de una investigación cuantitativa desarrolló su estudio para comprender el procedimiento que sigue el desarrollo de los entornos virtuales. Respecto a lo investigado concluyó que la implementación de los entornos virtuales

está relacionada con el aprendizaje ya que facilita el conocimiento, la interacción e independencia para involucra la participación en todo el proceso socio cognitivo.

En el mismo sentido, Trejo (2021) desarrolló su tesis con el propósito de relacionar la satisfacción de la calidad de servicio y la relación con los entornos virtuales. En su estudio aplicó una investigación no experimental, con enfoque cuantitativo y de corte transversal. En los resultados pudo identificar la relación significativa de las variables de estudio considerando que los entornos virtuales se deben de adecuar a la realidad y a las necesidades de los estudiantes para así fomentar una diversidad de las actividades impactando en el aspecto académico.

Así mismo, Huerto (2022) consideró como objetivo el determinar la incidencia que hay en los entornos virtuales y la enseñanza educativa. Por medio de una investigación con un enfoque cuantitativo y con un diseño no experimental correlacional y causal pudo determinar en sus conclusiones que la relación de las variables es significativamente alta ya que gracias a las competencias digitales los entornos virtuales generan mayor impacto en la educación considerándose de esta manera qué se obtiene una calidad de servicio acorde a las necesidades actuales.

Respecto a la variable entornos virtuales, Salinas (2011) lo definió como espacios que se encuentran en la web provista de diversas herramientas de información que permiten la formación de docente y estudiante y de forma sincrónica o asíncrona, a través de tecnologías digitales permite el desarrollo de los aprendizajes. En este sentido el autor señala que los entornos virtuales de aprendizajes tienen dos dimensiones: tecnológica y educativa: En el primer caso se refiere a las herramientas informáticas o tecnologías que darán soporte a las propuestas educativas como la publicación de materiales y actividades, la integración entre los miembros del grupo, los trabajos colaborativos y organización de asignaturas. Respecto a la dimensión educativa se refiere al proceso de enseñanza y aprendizaje, el cual se realiza de forma dinámica e interactiva entre docente y estudiante mediante las actividades didácticas propuestas.

En este sentido los entornos virtuales de aprendizaje (Eva) o aprendizajes a través de las TIC (e-learning) facilita crear espacios de aprendizaje centrados en el estudiante, los cuales deben caracterizarse por ser interactivo, eficiente, accesible y distribuidos (Boneu, 2007). Según el mismo autor los sistemas e-learning pueden síncronos, donde hay comunicación en tiempo real entre los usuarios a través de video conferencias o chats, y lo sistemas asíncronos, por el cual los usuarios se comunican a través de correos electrónicos, clases grabadas o foros publicados en una plataforma digital determinada, en este mismo sentido Rincón (2013) refiere que las herramientas comunicativas pueden sincrónicas o asincrónicas donde los sujetos se encuentran e interactúan en diferentes tiempos espacios permitiendo la construcción social del conocimiento.

Dentro de los entornos virtuales se deben considerar a las plataformas de e-learning, los cuales según Boneu (2007) debe tener ciertas características como la interactividad, por el cual el usuario se siente el protagonista de su formación, la flexibilidad por el cual todo el sistema se puede adaptar a la estructura de la organización a los contenidos curriculares o estilos pedagógicos de la institución, la escalabilidad por el cual la plataforma puede funcionar independientemente del número de usuarios y la estandarización se refiere a la capacidad de acoger los cursos elaborados por terceros y qué estos estén disponibles, además de garantizar su durabilidad y asegurar que estos no queden obsoletos.

Respecto al uso de herramientas de comunicación sincrónicas, Viloría y Hamburger (2019) hacen referencia como el chat, video conferencias, pizarras competidas. El chat es un medio de comunicación virtual, donde los usuarios escriben sus mensajes en tiempo real y de manera simultánea expresan sus pensamientos y sentimientos con su interlocutor. En la actualidad los medios más empleados para chatear son el whatsapp, el messenger, telegram, discord. La video conferencia es otra forma de comunicación sincrónica a través de diversos redes donde se comparten videos, audios, datos en distintos puntos de encuentro, llamados también reúnen virtuales. Se ha utilizado últimamente para brindar las clases virtuales en vivo, aquí se han utilizado diversas herramientas como el zoom, el google meet, microsoft team, weber, etc. Además su uso es frecuente en diversas



capacitaciones virtuales. Las pizarras compartidas o interactivas son medios virtuales de dibujo utilizados por los docentes para explicar un tema o aclarar ciertas dudas y a su vez permitir la participación del estudiante y el trabajo colaborativo. Actualmente los más comunes son el google janboard, Microsoft Whiteboard, OpenBoard, Miro, Aww, Ziteboard, Limnu, Conceptboard, Whiteboard.fi.

Por otro lado las herramientas de comunicación asincrónicas son el correo electrónico y el foro. En caso de los correos electrónicos son un medio de comunicación personal y profesional muy importante en los últimos tiempos, permite enviar y recibir mensajes escritos a personas de cualquier parte del mundo a través de una cuenta en internet. El otro medio, usado sobre todo en el ámbito profesional y de trabajo académico es el foro, donde se emite opinión, se intercambia ideas y se debate algún tema propuesto por el docente o los mismos estudiantes. Otros medios asíncronos muy usados en los últimos tiempos por las instituciones educativas son las plataformas virtuales como el classroom, el moodle, edmodo, canvas, entre otros, los cuales han sido muy útiles en el tiempo de pandemia para realizar las clases virtuales y en la educación a distancia permite cargar mucha información, desde un foro, las tareas, actividades, recursos y las calificaciones.

Entre las principales teorías sobre el entorno virtual, se tiene la teoría del aprendizaje constructivista, la cual explica que el desarrollo cognitivo mejora en la medida que haya un uso adecuado de diferentes entornos. En la medida que el estudiante tenga estímulos de diferentes actividades, este construirá su conocimiento mejorando su capacidad intelectual, física y emocional. Las destrezas, habilidades se incorporan en el proceso de aprendizaje; por tal razón, es necesario considerar la forma en que se adquieren los conocimientos (Ortiz, 2015).

Por otra parte, se considera la teoría del conectivismo, el cual fue desarrollado por Stephen Downes y George Siemens (2004). Ellos explicaron que el conocimiento es una reacomodación que surge por el contacto de diferentes

ambientes los cuales realizan nuevas conexiones y generan habilidades en los patrones de aprendizaje existentes.

Sobre las dimensiones de entornos virtuales, estas serán tomados de Torres y Ortega (2003), los cuales son: Calidad técnica, Calidad organizativa, Calidad comunicacional, Calidad didáctica. En caso de la calidad técnica se refiere a las características técnicas de la plataforma que han de garantizar la solidez y estabilidad de los procesos de gestión y de enseñanza aprendizaje, en la calidad organizativa se considera que la plataforma debe brindar a estudiantes y docentes la posibilidad de organizarse de forma creativa para el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje. La calidad comunicacional está referida a la comunicación virtual en tiempo real o no real entre los docentes y estudiantes, utilizando diversas actividades interactivas que permitan adquirir los aprendizajes en los estudiantes y a su vez puedan fortalecer sus relaciones interpersonales. En Calidad didáctica permite la incorporación de actividades para lograr los aprendizajes empleando diversas metodologías según los principios y teorías pedagógicas como el conductismo, cognitivismo, constructivismo y cognitivismo.

Respecto a la segunda variable: calidad de servicio educativo se define como el esfuerzo constante de las instituciones con el deseo de hacer las cosas bien, para cumplir con las exigencias de los estudiantes, padres de familia y de la sociedad enfatizando su calidad y penitencia para la formación integral de los estudiantes (Senlle y Gutiérrez, 2005), y según Pérez et. al. (2001) considera que implica una acción formativa en su totalidad para así llegar a la plenitud teniendo en cuenta los aspectos particulares de los estudiantes y su diversidad. De igual manera, para Rodríguez (2018) es la valoración que se tiene de la gestión educativa. En ella se da una percepción ante la expectativa del servicio. Según Vega, et al. (2021) las instituciones educativas, además de brindar un servicio eficiente y satisfactorio deben promover que los estudiantes tengan comportamientos positivos, lograr la lealtad y motivación, mejorar la permanencia, los resultados de aprendizaje, el rendimiento, la recomendación del servicio brindado y por lo tanto la sostenibilidad de la institución.

En este sentido Alvarez, et. al. (2014) afirman que los estudiantes son los que puede certificar el tipo de calidad de servicio que brinda su institución, al sentirse satisfecho o no de con los aprendizajes que reciben. Al respecto, Cueto et. al. (2020) señalan que tanto los estudiantes y padres de familia pueden reconocer la calidad educativa la cual estará enfocado en describir si el liderazgo cumplió las expectativas que se tenía en el proceso educativo.

Para lograr la calidad del servicio educativo es necesario analizar diferentes aspectos en el entorno pedagógico, conforme explica García (2002) lo primero a considerar es brindar una transformación educativa analizando las herramientas, modelos y tendencias educativas desde la perspectiva real del estudiante. Ello involucra a introducir en el proceso de formación elementos que sean acordes a la enseñanza y al desenvolvimiento del estudiante. Además, precisa que las reformulaciones realizadas en la educación no deben dejar de lado a los principales actores quienes son el estudiante y docente. Por tal razón, se necesita estar preparados a los diferentes cambios. Asimismo, el autor consideró que el equipo docente y la plana administrativa educativa son complementos necesarios que deben reflexionar y posibilitar cambios oportunos y necesarios para la institución.

El concepto del servicio de la calidad educativo presenta tres enfoques, conforme explica Pérez (2004): el primero es el enfoque absoluto el cual considera a la calidad como un servicio excelente, bueno en todas las cualidades que define a la educación. Luego está el enfoque relativo que implica el grado de la calidad de gestión. En ella se precisa los fines y resultados que sean coherentes con las metas y la eficiencia en los procesos. Finalmente, se tiene el enfoque integral que explica la armonización del servicio, objeto y personal.

Entre las principales características que se tiene de la calidad de servicio educativo, es que ella responde a una organización. Tal como menciona Sammons et. al. (2009), debe poseer liderazgo profesional que es la gestión de los integrantes por cumplir y promover los valores de la institución; eficacia del ambiente de aprendizaje, el cual es indispensable para el desenvolvimiento educativo; oferta

formativa que es el adecuado uso metodológico de los contenidos; niveles de exigencia que implica el promover el rendimiento académico; y el reconocimiento, que son los incentivos que refuerzan el compromiso institucional.

Respecto a las principales teorías sobre la calidad de servicio educativo, se tiene la Teoría de las expectativas que fue desarrollada por Vroom quien considera que es fundamental la comunicación y el liderazgo para medir las expectativas del entorno laboral. La satisfacción de las personas se da después de haber logrado el objetivo, pero ante ello se tiene expectativas de lo que ofrece una institución. Por tal razón, se necesita tener una organización que posibilite resultados adecuados (Marrugo y Pérez, 2012).

Otra teoría es la Teoría Del Establecimiento de metas expuesta por Edwin Locke (1968) la cual tiene como finalidad motivar al personal para lograr incrementar sus metas. En este caso toma en cuenta el rendimiento y compromete a mejorar la calidad del servicio. Dentro de esta teoría se evidencia que la motivación mejora el rendimiento del personal logrando que quieran alcanzar los objetivos en un tiempo establecido (Molina, 2010).

La teoría de la motivación e higiene fue planteada por Frederick Herzberg. En esta teoría precisa que el desarrollo de las personas está en función a la motivación que tengan en el aspecto laboral. Los aspectos motivadores pueden tener factores de higiene y factores de motivación. El primero está presente en el trabajo e involucra el salario, beneficio, relaciones con colegas, ambiente físico y seguridad laboras. El segundo factor está relacionado a las tareas, ascensos y reconocimientos. De todo ello, se comprende que si el rendimiento mejora, se obtiene una calidad del servicio idóneo (Madero, 2019).

Una teoría importante es de considerar es la teoría de la calidad total propuesta por el Dr. Edward Deming, según Silva (2017) los 14 puntos propuestos para una gestión eficaz se pueden aplicar a la educación. Estos principios son: la constancia en el propósito de mejorar el producto o servicio, adoptar una nueva filosofía, dejar de depender de la inspección para mejorar la calidad, construir relaciones de largo

plazo y de fidelidad con los proveedores, mejora continua, entrenamiento, liderazgo, desechar el miedo, eliminar las barreras, eliminar los slogans, las cuotas, los logros personales, la capacitación, y la transformación (p.17).

Dentro de los modelos de evaluación de la calidad de servicios existe varios, la más aplicada ha sido la metodología Servqual propuesta por Parasumaran, Berry y Zeithmal (1985), lo cual se fundamenta que el precio de que todo sujeto que accede un servicio determinado tiene una serie de expectativas respecto a la calidad de servicio que se le ofrezca existiendo una posibilidad de falla que hará la diferencia entre lo que se espera y la percepción, que luego conducirá a la mejora del servicio. SERVQUAL utiliza actualmente cinco dimensiones, destinadas a medir diferencia entre la expectativa del usuario y la satisfacción con el servicio adquirido. (Zamudio et al., 2005)

El modelo que se utilizará en la presente investigación será el Servqual con sus dimensiones: (ZEITHAML et, al., 2009):

Fiabilidad, el cual consiste en cumplir con lo pactado con el cliente y responder a lo prometido de forma fiable y cuidadosa. En otras palabras, se trata de cumplir con los compromisos asumidos para cubrir con los requerimientos del cliente y satisfacer sus expectativas. Por ejemplo en la escuela el cumplimiento de los horarios, el desarrollo de la currícula, el cumplimiento de las actividades. En este sentido, Vega et al. (2021) hace referencia a la satisfacción de los estudiantes mediante el desarrollo de experiencias significativas, por tanto considera importante tomar en cuenta la necesidades de los estudiantes y buscar satisfacer esas necesidades de forma efectiva.

La capacidad de respuesta se refiere al auxilio inmediata y oportuna que se brinda al cliente para solucionar sus problemas o dificultades, para dar respuesta rápida a sus reclamos, sus dudas o imprevistos que tengas respecto al servicio brindado. Por ejemplo, en la escuela se agiliza los trámites administrativos, en dar solución a los conflictos que se presenten entre los estudiantes.

Seguridad: consiste en la confianza que se tiene de que los trabajadores, en este caso los docentes, según las competencias profesionales y experiencia que los caracteriza, puedan realizar su trabajo de forma eficiente, brindando un buen servicio al usuario. Dentro de campo de la educación consiste en asegurar el bienestar físico y moral de los estudiantes, así como contar con docentes preparados, que cuenten con los conocimientos académicos y conductas éticas para cumplir con su tarea pedagógica; así mismo la institución asegura resultados exitosos en los aprendizajes luego de una evaluación transparente y justa.

Empatía: en este caso la Institución es capaz de comprender al cliente, poniéndose en su lugar, brindando una atención personalizada y escuchando sus necesidades. En las instituciones educativas se evidenciaría cuando los docentes comprenden y apoyan a sus estudiantes y padres de familia, buscando soluciones apropiadas a las dificultades académicas, conductuales que se presentan en el aula, así mismo, se espera la comprensión del personal administrativo con los estudiantes y padres.

Elementos tangibles: se trata de la apariencia física de la institución y de los recursos materiales y humanos con que cuenta, en otras palabras se trata de los equipos tecnológicos, el personal, infraestructura sus instalaciones físicas, y otros que permiten brindar el servicio que la organización ha asumido. En la escuela será importante considerar la infraestructura de la institución, en este caso el estado de las aulas, el equipamiento de los laboratorios, la biblioteca, los mobiliarios, los servicios higiénicos y la presentación del personal administrativo y docente, los medios de comunicación con los padres de familia, entre otros. .

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio es de tipo básica debido a que se pretende ampliar el conocimiento por medio de argumentos teóricos. Según Juárez (2014) el propósito de una investigación es la obtención de conocimientos para brindar soluciones prácticas en base a la reflexión de las teorías revisadas y los resultados encontrados. Además es de enfoque cuantitativo porque recoge la información de forma numérica, para el análisis se utiliza un procedimiento estadístico con el fin de demostrar las hipótesis planteadas (Bernal, 2010). El diseño es no experimental ya que no habrá ninguna manipulación de las variables, además es de corte transversal porque se desarrollará en un tiempo determinado (Parella y Martins, 2014). Así mismo, nivel es correlacional porque tiene como finalidad conocer el grado de relación de las variables para determinar los factores de variación. Entre las principales características de este diseño de investigación es que permite medir múltiples variables para así asociarlas y tener un control estadístico (Hernández, et. al., 2014).

El estudio presenta la siguiente estructura:

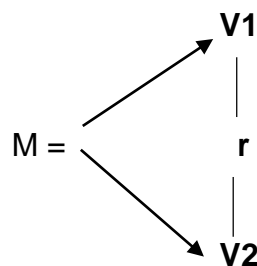


Figura 1. Esquema de investigación

Interpretando el diagrama tenemos:

M: Muestra de estudio

V1: Entornos virtuales

V2: Calidad del servicio

r: Coeficiente de correlación

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

Para Arias (2016) una variable se trata de elementos que son susceptibles de medir o controlar, de tal modo que pueden experimentar algún cambio desde la manipulación que se realice sobre ella.

#### Definición conceptual

Respecto a la variable 1, Entornos virtuales, Salinas (2011) definió como espacios que se encuentran en la web provista de diversas herramientas de información que permiten la formación de docente y estudiante y de forma sincrónica o asíncrona, a través de tecnologías digitales permite el desarrollo de los aprendizajes.

Sobre la variable 2, calidad del servicio educativo, Senlle y Gutiérrez (2005) explican que es el esfuerzo constante de las instituciones con el deseo de hacer las cosas bien, para cumplir con las exigencias de los estudiantes, padres de familia y de la sociedad enfatizando su calidad y penitencia para la formación integral de los estudiantes.

#### Definición operacional

Para observar la variable entornos virtuales se ha dimensionado en cuatro: calidad técnica, organizativa, comunicacional y didáctica. Se consideró 22 indicadores y 23 ítems, los cuales fueron medidos por la escala de Likert.

Para observar de manera más concreta a la calidad de servicio educativo se ha dimensionado según el modelo Servqual en cinco: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. Se consideró 18 indicadores y 22 preguntas, los cuales fueron evaluados con la escala de Likert.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Conforme explican los metodólogos Hernández et. al. (2014) la población es un conjunto de individuos quienes tienen características en común y cumplen con una



serie de criterios en el tiempo y espacio para ser parte de un estudio de investigación. Para el presente estudio se trabajará con algunos programas del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera, Puente Piedra. Siendo en total 95 estudiantes que conformaran la población censal.

### **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**

Ñaupas et. al. (2013) señala que la técnica de la encuesta presenta una estructura ordenada donde permite al investigador recoger de forma rápida la información ya sea de forma grupal o individual. Para medir las variables de estudio se han utilizado dos cuestionarios, que serán medidos según la escala de actitud tipo Likert, adaptados para fines de la investigación. Ver ficha técnica en el anexo 6. Cada instrumento fue validado por un juicio de expertos, teniendo en cuenta los criterios de pertinencia, relevancia y claridad. Behar (2008) entiende por validez la capacidad que tiene las pruebas de medir las cualidades para el cual fueron hechas y no otras. También se realizó la confiabilidad, el cual, según Behar (2008) consiste en comprobar si el instrumento es fiable, es decir si aplicamos repetidas veces un instrumento a una misma muestra debe dar los mismos resultados. Con el fin de determinar la confiabilidad se realizó la prueba piloto aplicando el cuestionario a 16 estudiantes y según la prueba Chi cuadrado se encontró una alta fiabilidad, siendo los valores de 0,806 y 0,840 respectivamente.

### **3.5. Procedimientos**

Después de la validación de los instrumentos se procedió a solicitar la autorización para la aplicación de los instrumentos a la institución educativa, luego se procedió al recojo de la información, el cual fue vaciado a una base de datos para su posterior análisis estadístico e interpretación.

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

Los datos fueron procesados mediante la herramienta Excel, luego para los resultados descriptivos se utilizó las tablas y figuras, y mediante el software Spss se comprueba las hipótesis y se realiza el análisis inferencial a través el estadístico

correlación de Rho de Spearman por ser las variables cualitativas y porque se pretende encontrar la relación entre una variable y la otra.

### **3.7. Aspectos éticos**

En estricto respecto a la ética en investigación, para el presente estudio se consideró el reglamento de la universidad Cesar Vallejo para el formato y presentación formal de la tesis, además para el recojo de la información se solicitó la autorización de la institución educativa y el consentimiento informado de los participantes, a quienes se les aclaró que la encuesta es anónima y que los datos recogidos serán utilizados exclusivamente para la investigación. Así mismo se tiene respeto al derecho de autor, citando adecuadamente la fuente, según lo estable las normas Apa séptima edición. Los datos señalados en esta investigación han sido tomados de la fuente original (sean artículos, libros, tesis) y en cuanto a los datos recogidos fueron verdaderas respuestas de los participantes sin ningún tipo de manipulación.

#### IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

**Tabla 1**

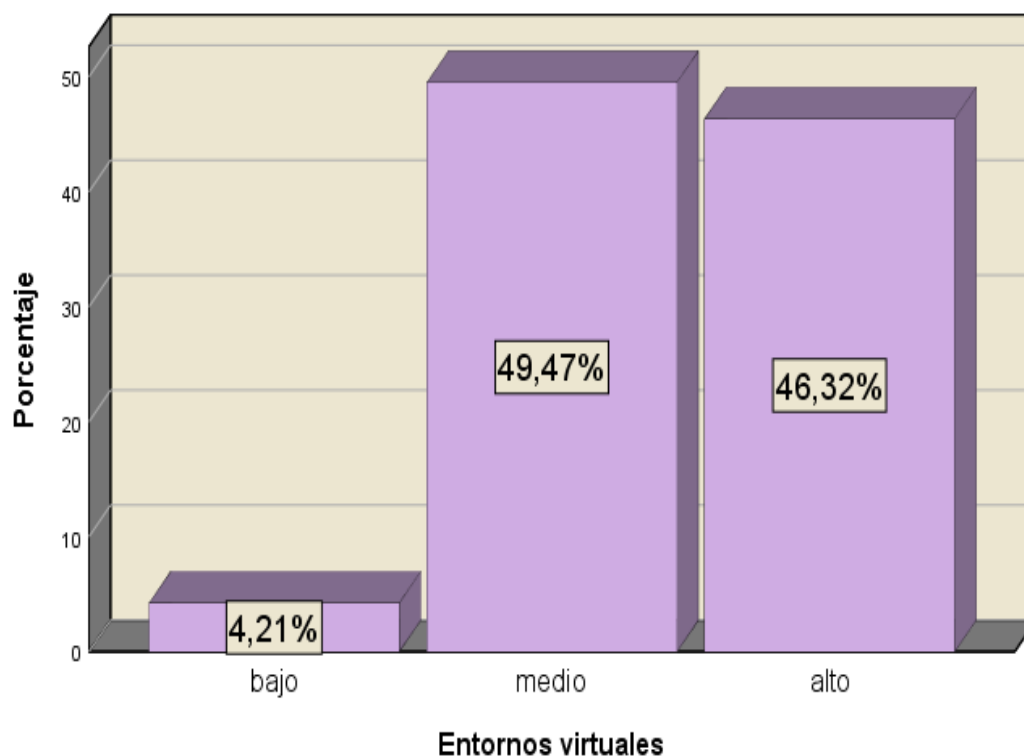
*Tabla de frecuencia de entornos virtuales educativos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	4	4,2
	Medio	47	49,5
	Alto	44	46,3
	Total	95	100,0

Como se observa en la tabla 1, 4 de los participantes, es decir el 4,2% de los participantes indican que el nivel es bajo, 47 participantes que equivale al 49,5% señalan que el nivel es medio y 44 estudiantes correspondientes al 46,3% afirman que es alto en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera, Puente Piedra.

**Figura 1**

Entornos virtuales



**Tabla 2***Tabla de frecuencia de las dimensiones de los entornos virtuales educativos*

Válido		Calidad técnica		Calidad organizativa		Calidad comunicacional		Calidad Didáctica	
		f	%	f	%	f	%	f	%
		Bajo	4	4,2	7	7,4	4	4,2	4
	Medio	40	42,1	42	44,2	31	32,6	35	36,8
	Alto	51	53,7	46	48,4	60	63,2	56	58,9
	Total	95	100,0	95	100,0	95	100,0	95	100,0

En los resultados de las dimensiones según se visualiza en la tabla 2, respecto a calidad técnica un 4,2% los participantes indican que el nivel es bajo, el 42,1% que es medio y el 53,7 que es alto; en cuanto a calidad organizativa un 7,4% el nivel es bajo, el 44,2% que es medio, el 48,4% que es alto; respecto a calidad comunicacional el 4,2% es bajo, 32,6% es medio y 63,2% es alto; finalmente en calidad didáctica el 4,2% es bajo, el 36,8% es medio y el 58,9% es alto. Por lo cual donde más bajo se observa es en la calidad organizativa.

**Tabla 3**

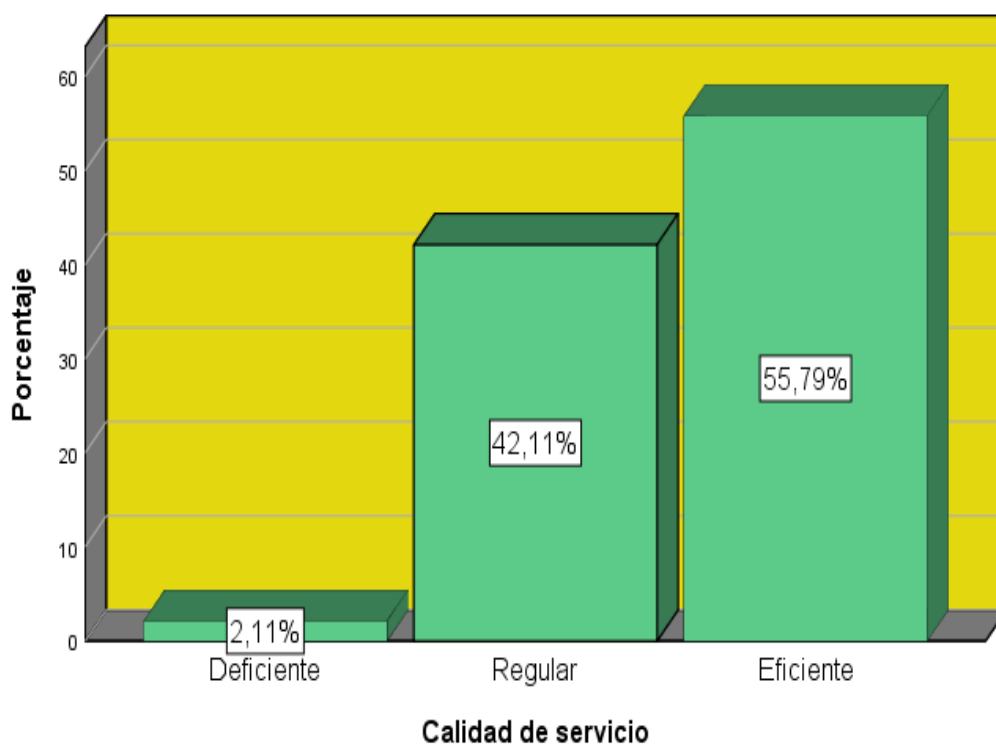
*Tabla de Frecuencia y porcentaje de la calidad del servicio educativo*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Deficiente	2	2,1
Regular	40	42,1
Eficiente	53	55,8
Total	95	100,0

Según los resultados observados en la tabla respecto a la calidad de servicio se observa que el 2,1% de los encuestados percibe que es deficiente, el 42,1 % que es regular y el 55,8 que es eficiente.

**Figura 2**

*Calidad de servicio educativo*



**Tabla 4***Tabla de frecuencia de las dimensiones de la calidad del servicio educativo*

		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Válido	Deficiente	4	4,2	6	6,3	1	1,1	3	3,2	3	3,2
	Regular	40	42,1	45	47,4	38	40,0	43	45,3	38	40,0
	Eficiente	51	53,7	44	46,3	56	58,9	49	51,6	54	56,8
	Total	95	100,0	95	100,0	95	100,0	95	100,0	95	100,0

Respecto a las dimensiones de la calidad de servicio educativo, en la tabla 4 se observa que en fiabilidad el 4,2% percibe que es deficiente, el 42,1% que es regular y el 53,7% que es eficiente; en capacidad de respuesta el 6,3% encuentra que el nivel es deficiente, el 47,4% que es regular y el 46,3% que es eficiente; sobre seguridad el 1,1% afirma que es deficiente, el 40% que es regular y el 58,9% que es eficiente; en cuanto a empatía el 3,2% percibe que es deficiente, el 45,3% que es regular y el 51,6 que es eficiente y finalmente sobre los elementos tangibles el 3,2% encuentra que es deficiente, el 40 % que es regular y el 56,8% que es eficiente. Concluyendo que en la segunda dimensión capacidad de respuesta es donde se tiene mayor porcentaje en regular, siendo el más bajo de todos.

### **Contrastación de hipótesis**

#### **Prueba de hipótesis**

Hipótesis general

Ho: Lo entornos virtuales y la calidad de servicio educativo no se relacionan significativamente.

Ha: Lo entornos virtuales y la calidad de servicio educativo se relacionan de forma directa y significativa.

**Tabla 5***Relación entre entornos virtuales y la calidad de servicio educativo*

			Entornos virtuales	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Entornos virtuales	Coefficiente de correlación	1,000	,642**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	95	95
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,642**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	95	95

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

Se visualiza en la tabla 5 que si existe relación directa y significativa entre los entornos virtuales y la calidad del servicio educativo, en vista de que el coeficiente de correlación es de ,642 y la significancia es de  $0,000 < 0,05$  por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo cual significa a mejor desarrollo de los entornos virtuales educativos mejor será la calidad del servicio educativo.

#### Hipótesis específica

Ho: Los entornos virtuales y las dimensiones de la calidad de servicio no se relacionan de forma directa y significativa.

Ha: Los entornos virtuales y las dimensiones de la calidad de servicio se relacionan de forma directa y significativa.

**Tabla 6**

*Relación entre los entornos virtuales y las dimensiones de la calidad del servicio educativo.*

Prueba	Dimensiones CSE		Entornos virtuales	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,606**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	95	95
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,609**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	95	95
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,519**	1,000
		Sig. (bilateral)		
		N	,000.	
			95	95
	Empatía	Coeficiente de correlación	600**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	95	95
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,379**	1,000
		Sig. (bilateral)		
N		,000		
		95	95	

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

Según se observa en la tabla 6 existe relación entre los entornos virtuales y las dimensiones de la calidad del servicio educativo, en este sentido se percibe que entre entornos virtuales y fiabilidad la relación es directa, significativa y moderada ( $r=0,606$ ) y la significancia bilateral es  $p=0,00 < 0,05$ , por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Del mismo modo entre los entornos virtuales y la capacidad de respuesta si existe una correlación directa y significativa ( $r=0,609$ ) y la significancia bilateral es  $0,000 < 0,05$  por tanto se rechaza la hipótesis nula. Lo cual significa que si hay un



bajo nivel en los entornos virtuales también la capacidad de respuesta será deficiente.

Respecto a los entornos virtuales y la seguridad se observa una relación moderada ( $r=0,519$ ) y la significancia bilateral es  $0,000 < 0,05$ , por tanto también se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Asimismo en relación a los entornos virtuales y empatía se observa una correlación moderada ( $r=0,600$ ) y el p valor es  $0,000 < 0,05$  por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En el último caso, respecto a los entornos virtuales y los elementos intangibles existe una correlación baja, ya que el coeficiente de correlación es  $0,379$  y el p valor es  $0,000 < 0,05$  por lo tanto también se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## V. DISCUSIÓN

El presente estudio se inició con el análisis de la realidad presentada a raíz de la pandemia, donde la educación virtual fue una alternativa para continuar con el servicio educativo, pero a la vez se presentó como un reto para las instituciones educativas que no se encontraban preparadas para brindar clases virtuales de forma eficiente, por la falta de conectividad y el desconocimiento del uso de los entornos virtuales. Es así que se buscó establecer la relación entre los dos fenómenos observados como son los entornos virtuales y la calidad del servicio educativo en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera, Puente Piedra.

El tratamiento teórico y metodológico de este estudio se vio fortalecido por las copiosas investigaciones en torno a la virtualidad y la práctica pedagógica en tiempos de pandemia. Asimismo, el estudio se vio beneficiado por el acceso a las tecnologías que facilitó integrar a participantes de tres instituciones locales. Si bien se aplicaron cuestionarios para extraer información estos fueron autopercepciones que los docentes expresaron sobre sí mismos lo que podría producir sesgos en los resultados y conclusiones, sin embargo, lo hallado es valioso como diagnóstico y base para próximos estudios.

De otro lado, y considerando los postulados teóricos del conectivismo asociados a la utilización de las herramientas de la virtualidad en el campo educacional es preciso señalar que el diseño experimental aportaría información y experiencias muy significativas para la mejora de la práctica pedagógica y la comprensión profunda de los paradigmas de la virtualidad en el aprendizaje humano. Precisamente, este estudio ha explorado desde lo conceptual la introducción procesos tecnológicos a aplicables a la gestión y mejora de los servicios educativos. Desde esa mirada fue interesante como los usuarios asociaron la calidad con la implementación de las tecnologías en la enseñanza o la atención a los trámites administrativos en los colegios.

En lo metodológico, también es relevante señalar que el nivel correlacional no es suficiente para hallar evidencias suficientes que indiquen que la calidad depende del empleo de las tecnologías, es importante decir que se debe explorar

diversos factores que se asocian a la calidad de los servicios que se prestan en un centro escolar. También es relevante indicar que, si bien teóricamente se puede hablar de una asociación positiva entre las variables tratadas, en la práctica es más relevante observar en el campo directo el uso de las tecnologías en la mejora de cualquier proceso administrativo como señalan los enfoques de calidad y mejora continua.

En los resultados generales descriptivos se ha encontrado que en los entornos virtuales un buen porcentaje de los participantes indicaron que se encuentra en el nivel medio con 49,5% y en el nivel alto con 46,3% percibiéndose una mínima diferencia entre uno y otro nivel por lo que se concluyó que existe la necesidad de seguir fortaleciendo el uso de los entornos virtuales educativos, lo cual abarca las plataformas digitales, la capacitación y otros aspectos relacionados con el uso de las tecnologías y las herramientas digitales. En este aspecto también es relevante resaltar que la dimensión donde se debe mejorar es sobre todo en la calidad organizativa en la que se considera que la plataforma debe brindar a estudiantes y docentes la posibilidad de organizarse de forma creativa para el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje. En cuanto a la calidad del servicio educativo se ha encontrado que el 42,1 % señala que es regular y el 55,8 que es eficiente, siendo los porcentajes bastante cercanos entre uno y otro nivel, lo cual lleva a concluir que se debe seguir mejorando el servicio brindado a la comunidad educativa, sobre todo en la dimensión capacidad de respuesta donde su ubica el nivel más bajo, lo que consiste en el auxilio inmediato y oportuno que se brinda al usuario para solucionar sus problemas o dificultades para dar respuesta rápida a sus reclamos, sus dudas o imprevistos que tengan respecto al servicio brindado.

En relación a la hipótesis general el estadístico indicó que ambas variables están relacionadas de manera significativa y moderada lo cual indica que si hay mejora en los entornos virtuales educativos tendrá relación directa con la calidad del servicio educativo. Estos resultados coinciden con algunos autores como Cataña (2021), Vega *et. al.* (2021), Trejo (2021) quienes también concluyeron que existe relación entre los entornos virtuales y la calidad de servicio y en este mismo sentido algunos autores como Cabrera y Sartor (2021), Campuzano, *et. al.* (2021),

Yépez, et. al. (2021) señalaron que al mejorar los entornos virtuales se logrará también mejorar los aprendizajes, por ello la importancia de que los docentes se encuentren capacitados en el manejo de las diferentes plataformas digitales y el uso de diversos recursos para brindar aprendizajes significativos desde el uso apropiado de estas herramientas.

A pesar de que en los antecedentes se observen una relación positiva entre las variables; sin embargo, un buen número de los encuestados de esta investigación encuentran ciertas dificultades en el manejo de los entornos virtuales y también señalan que el nivel de la calidad del servicio educativo es regular. En este sentido, Salinas (2011) señaló que los entornos virtuales son espacios que se encuentran en la web provista de diversas herramientas de información que permiten la formación de docente y estudiante y de forma sincrónica o asíncrona, a través de tecnologías digitales y permite el desarrollo de los aprendizajes; pero un problema latente en las instituciones es que los estudiantes no tengan conectividad o que los docentes no se encuentren debidamente capacitados, por lo tanto no se cumpla adecuadamente la función de los entornos virtuales en el logro de aprendizajes, lo cual a la vez produce una calidad de servicio ineficiente. Es decir, si la calidad del servicio está asociada con la implementación de los entornos virtuales entonces es posible que la falta de dominio de tales entornos genere una percepción de deficiencia de la calidad educativa en las instituciones estudiadas. Entonces las instituciones educativas deben realizar un esfuerzo constante con el deseo de hacer las cosas bien, para cumplir con las exigencias de los estudiantes, padres de familia y de la sociedad enfatizando su calidad y penitencia para la formación integral de los estudiantes (Senlle y Gutiérrez, 2005).

Respecto los resultados descriptivos de las dimensiones específicas de calidad del servicio educativo se encontró como resultado que en la dimensión fiabilidad el 42,1% de los participantes perciben que es regular y el 53,7% que es eficiente; en capacidad de respuesta el 47,4% que es regular y el 46,3% que es eficiente; sobre seguridad, el 40% que es regular y el 58,9% que es eficiente; en cuanto a empatía, el 45,3% que es regular y el 51,6 que es eficiente y finalmente sobre los elementos tangibles el 40 % que es regular y el 56,8% que es bueno, como se observa en estos porcentajes el nivel predominante es el eficiente; sin

embargo los porcentajes del nivel regular también se encuentran muy cercanos a los eficientes. Donde se observa un nivel un poco más bajo que las demás es en la dimensión capacidad de respuesta, siendo importante tener en cuenta este aspecto para prestar mayor atención a las inquietudes y requerimientos de los padres de familia y estudiantes para dar solución inmediata a sus consultas o problemas, ya que a todo usuario le satisface el sentirse atendido con rapidez y de forma eficiente.

En el primer objetivo específico según el estadístico empleado, existe una relación positiva, directa y moderada entre entornos virtuales y la dimensión fiabilidad lo cual es indicador de que a mayor nivel de los entornos virtuales habrá mayor confianza en que se cumplan los compromisos asumidos con los usuarios, por ejemplo, podría ser la emisión de los certificados, mejor comunicación de las actividades, rapidez en brindar los resultados de las evaluaciones, entre otros aspectos. Estos resultados se condicen con los hallazgos Vega, et al. (2021), cuyos resultados los condujeron a proponer modelos que generen confianza y aseguren la calidad educativa. Como afirman estos autores, se trata de cumplir con lo pactado con el usuario y responder a lo prometido de forma fiable y cuidadosa.

Respecto al segundo objetivo se encontró que existe correlación positiva y moderada entre los entornos virtuales y la capacidad de respuesta, por lo cual una mejor calidad en los entornos virtuales puede conllevar a una mejor atención de los requerimientos de los estudiantes o padres de familia, tal como señalaron Zeithaml et al. (2009) se puede atender con rapidez las consultas y problemas que presentan los estudiantes, lo que esperan los estudiantes es que la institución o los directivos den una respuesta inmediata a su solicitud, en esta línea Rodríguez (2018) indica que es la valoración que se tiene de la gestión educativa, es la expectativa que tiene el estudiante sobre la gestión. Asimismo, se coincidió con los resultados de Trejo (2021) quién encontró asociación positiva entre las variables mencionadas y precisó que los entornos virtuales se deben de adecuar a la realidad y a las necesidades de los estudiantes.

En cuanto al tercer objetivo se encontró que existe correlación positiva y moderada entre los entornos virtuales y la seguridad, por lo cual se expresa que a mejor uso de los entornos virtuales habrá mayor seguridad de que la institución cuente con personal idóneo en el cumplimiento de sus funciones y que brindará

una educación de calidad, que sea ético y brinde un trato apropiado a los estudiantes, lo cual coincide con lo afirmado por Yépez, et. al. (2021) quienes concluyeron que la implementación de los entornos virtuales está relacionada con el aprendizaje ya que facilita el conocimiento, la interacción e independencia para involucrar la participación en todo el proceso socio cognitivo, ellos a la vez concuerdan con Hinojoza, et al (2021) quienes destacan que los entornos virtuales son herramientas de apoyo que van a contribuir significativamente en la formación de las capacidades y destrezas de los estudiantes.

Sobre al cuarto objetivo se encontró que existe correlación positiva y moderada entre los entornos virtuales y la empatía, en este caso la Institución es capaz de comprender al cliente, poniéndose en su lugar, brindando una atención personalizada y escuchando sus necesidades, tal como señalaron Zeithaml et al. (2009). Asimismo, se coincidió con los resultados de Trejo (2021) quién también encontró asociación positiva entre las variables mencionadas y precisó que los entornos virtuales se deben adecuar a la realidad y a las necesidades de los estudiantes, lo cual coincide con lo que Boneu (2007) quien había entendido en su momento al referirse a los entornos virtuales de aprendizaje (Eva) o aprendizajes a través de las TIC (e-learning) como aquellos medios que facilitan crear espacios de aprendizaje centrados en el estudiante, los cuales deben caracterizarse por ser interactivo, eficiente, accesible y distribuidos.

Respecto al quinto objetivo se encontró que existe correlación positiva y baja entre los entornos virtuales y elementos tangibles, por lo que no se percibe una correlación tan directa entre los entornos virtuales con la apariencia física de la institución, con los recursos materiales y humanos que posee; esto debido a que los EVA son espacios que se desarrollan en la web, y aunque requiere de un implemento tecnológico físico y de una red de internet que permita la conectividad, esta comunicación no necesariamente se lleva a cabo desde la institución educativa, si no desde cualquier lugar donde se encuentre el estudiante, como lo explicó Rincón (2013), las herramientas comunicativas pueden ser sincrónicas o asincrónicas donde los sujetos se encuentran e interactúan en diferentes tiempos espacios permitiendo la construcción social del conocimiento para ello utilizan

diversos medios virtuales como los correos electrónicos, los chats, el whatsapp, etc.

Sobre el trabajo desarrollado es importante destacar que los resultados obtenidos presentan un aspecto de la realidad que se debe tener en cuenta para mejorar la calidad del servicio educativo en los centros de formación técnica productiva, así mismo conocer el nivel del desarrollo de los entornos virtuales para buscar mejoras constantes; sin embargo se espera que en futuras investigaciones se profundice los fenómenos estudiados tal vez a través de una investigación correlación causal para ver la influencia entre una u otra variable o mediante un estudio experimental, donde se puedan implementar módulos para mejorar la aplicación de los entornos virtuales y también para conocer la satisfacción de los estudiantes en el servicio educativo que se les brinda.

## **VI. CONCLUSIONES**

**PRIMERA:** Teniendo en cuenta el objetivo general y el estadístico Rho de Spearman se halló relación significativa moderada entre los entornos virtuales y la calidad del servicio educativo y de acuerdo al valor significancia se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye existe una relación significativa entre los entornos virtuales y la calidad del servicio educativo en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera, Puente Piedra.

**SEGUNDA:** Teniendo en cuenta el primer objetivo específico y el estadístico mencionado anteriormente, se encontró una relación significativa moderada entre los entornos virtuales y la fiabilidad y de acuerdo al valor significancia se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que existe una relación significativa entre los entornos virtuales y la fiabilidad.

**TERCERA:** Teniendo en cuenta el segundo objetivo específico y el estadístico mencionado anteriormente, se halló una relación significativa moderada entre los entornos virtuales y la capacidad de respuesta y de acuerdo al valor significancia se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que al elevarse el nivel de la percepción de los entornos virtuales también se elevará el nivel de la capacidad de respuesta.

**CUARTA:** Teniendo en cuenta el tercer objetivo específico y el estadístico mencionado anteriormente se halló una relación significativa moderada entre los entornos virtuales y la seguridad y de acuerdo al valor significancia se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que al elevarse el nivel de la percepción de los entornos virtuales también el nivel de seguridad será alto.

**QUINTA:** Teniendo en cuenta el cuarto objetivo específico y el estadístico anteriormente mencionadas se halló una relación significativa moderada entre los entornos virtuales y la empatía y de acuerdo al valor significancia



se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que al ser alta la percepción de los entornos virtuales también será alta la empatía.

**SIXTA:** Teniendo en cuenta el quinto objetivo específico y el estadístico mencionado anteriormente se halló relación baja entre los entornos virtuales y los elementos tangibles y de acuerdo al valor significancia se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que al ser baja la percepción de los entornos virtuales también será baja los elementos tangibles.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Los directivos deben seguir fortaleciendo las competencias digitales de sus docentes con el fin de lograr aprendizajes más significativos en sus estudiantes, a través de talleres o programas de entrenamiento.

**Segunda:** Se sugiere al director que organice capacitándose para los docentes respecto a los entornos virtuales para tener mayores estrategias de enseñanza y lograr aprendizajes significativos.

**Tercera:** Se sugiere a los directivos realizar actividades para fortalecer la calidad organizativa en los entornos virtuales, para ello se recomienda dar el espacio de que los estudiantes y docentes tengan posibilidad de organizarse de forma creativa para el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje haciendo uso de las plataformas digitales.

**Cuarta:** Se recomienda a los directivos organizar actividades con el fin de fortalecer la capacidad de respuesta de la institución, es decir brindar una atención inmediata y oportuna a los clientes para solucionar sus problemas o dificultades, para dar respuesta rápida a sus reclamos, sus dudas o imprevistos que tengas respecto al servicio brindado, haciendo uso de los entornos virtuales, de las herramientas tecnológicas que agilizarían los trámites.

**Quinta:** Para posteriores investigaciones se sugiere realizar un estudio correlacional causal para ver la influencia entre una variable u otra, o una investigación cuasi experimental donde se pueda realizar talleres a los docentes o estudiantes sobre el manejo de entornos virtuales. Además de ello será interesante una investigación cualitativa para conocer la percepción de los padres y estudiantes sobre la calidad del servicio educativo.

## REFERENCIAS

- Álvarez H. (2022). *Entornos virtuales para la optimización del acompañamiento pedagógico en docentes de la Institución Educativa Simón Bolívar, Lima, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85436>
- Batista, F., Alex, M., Gonçalves, R. & Fernandes, A. (2020). Using Technologies as Virtual Environments for Computer Teaching: A *Systematic Review*. *Informatics in Education*, June, 1(1), 201-210. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=872029>
- BID. Interamerican Development Bank. (2020). La educación en tiempos del coronavirus. Los sistemas educativos en América Latina y el Caribe ante COVIT-19. Disponible en: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-educacion-en-tiempos-del-coronavirus-Los-sistemas-educativos-de-America-Latina-y-el-Caribe-ante-COVID-19.pdf>
- Blanco, A. y Anta, P. (2016). La perspectiva de estudiantes en línea sobre los entornos virtuales de aprendizaje en la educación superior. *Innoeduca*, 2(2), 109-116. <http://www.revistas.uma.es/index.php/>
- Boneu, J.M. (2007). Plataformas abiertas de e-learning para el soporte de contenidos educativos abiertos. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*. <http://www.uoc.edu/rusc/4/1/dt/esp/boneu.pdf>
- Cabrera, C., y Sartor, A. (2021). Ensino e aprendizagem em ambientes virtuais. Um olhar sobre o papel do estudante. *Cenas Educacionais*, 4, e11610. <https://www.revistas.uneb.br/index.php/cenaseducacionais/article/view/11610>
- Campuzano, G., Rivera; G. y Valverde, K. (2021). Nuevos retos en México para la construcción de entornos virtuales de aprendizaje en tiempos de pandemia <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/ravi/article/view/5391>
- Canos, L. y Canos, M. (2005). *El uso de las nuevas tecnologías aplicadas a la educación superior*. Departamento de Matemáticas para la Economía y

*Empresa. Universidad de Valencia. XVII Jornadas ASEPUMA – V Encuentro Internacional. Rect@, 17(1), 612.*

Cataña, S. (2021). *Gestión de entornos virtuales de aprendizaje: una propuesta de formación docente desde el enfoque socio – crítico.* <http://201.159.222.35/handle/22000/18920>

Cedeño, E. (2019). Entornos virtuales de aprendizaje y su rol innovador en el proceso de enseñanza. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales, 4(1), 119-127.*

CEPAL-UNESCO. (2020). *La educación en tiempos de la pandemia de Covid-19.* Santiago de Chile: CEPAL-UNESCO. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/1/S2000510\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/1/S2000510_es.pdf)

Chávez, J, Chávez, J, Flores, V, & Guayanlema, I. (2021). Educación virtual en época de Covid-19: perspectiva de los educandos a nivel superior. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación, 5(17), 59-76.* Epub 30 de marzo de 2021. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i17.159>

Coll., C., Palacios, J. y Marchesi, A. (2001) *Desarrollo psicológico y educación. Psicología de la educación escolar.* Madrid: Alianza.

Colman, H. (2021). *¿Cómo la pandemia por COVID-19 cambió la industria de la educación para siempre?* <https://observatorio.tec.mx/edu-bits-blog/la-pandemia-cambio-la-industria-de-la-educacion-para-siempre>

ComexPerú. (2020). 230,000 estudiantes dejaron de ir al colegio en 2020. *Semanario 1045.* <https://www.comexperu.org.pe/articulo/230000-estudiantes-dejaron-de-ir-al-colegio-en-2020#:~:text=A%20julio%20de%202020%2C%20el,han%20salido%20del%20sistema%20educativo.>

Criollo-Hidalgo, V., Calderón-Vargas, A., Ruiz-Noriega, L., & Tuesta-Panduro, J. (2021). Rol del Perú frente a la educación virtual y nuevos desafíos por la pandemia Covid-19. *Maestro Y Sociedad, 18(3), 1105-1119.* <https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5397>

- Cueto, R. K., Geraldo, L. A., & Tito, P. L. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*, 23(1), 165–187. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Dávila, Y. (2021). *Entornos virtuales como espacios para el proceso enseñanza aprendizaje, en estudiantes de la Escuela Superior de Formación Artística Pública-Bagua*. [Tesis de maestría, universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67814>
- Del Alcázar, J. (2021). Articulación de variables de medición de satisfacción estudiantil y desempeño docente en entornos virtuales en escuelas de negocios. *Palermo Business Review*. <https://www.proquest.com/openview/68f20176cf58e48842cbc9942729525c/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2035878>
- Díaz, M. (2022). *Los pactos educativos están desacreditados*. <https://acento.com.do/opinion/los-pactos-educativos-estan-desacreditados-9055428.html>
- Duque, L. (2003). “La satisfacción del usuario del servicio ‘formación educativa universitaria’”, en *Economía de la educación*, AEDE XII: 18 y 19 septiembre, coord. por Rafael Zorrilla, María-Jesús San Segundo, Madrid, Universidad Carlos III, pp. 88-99
- Expósito, C., y Marsollier, R. (2020). Virtualidad y educación en tiempos de COVID-19. Un estudio empírico en Argentina. *Revista Educación y Humanismo*, 22(39), pp.1-22. DOI: <https://doi.org/10.17081/eduhum.22.39.4214>
- Gómez-Arteta, I., y Escobar-Mamani, F. (2021). Educación virtual en tiempos de pandemia: incremento de la desigualdad social en el Perú. Chakiñan, *Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades*, (15), 152–165. <https://doi.org/10.37135/chk.002.15.10>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación*. (pág. 145). Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.
- Hinojosa, C. A., Epiquién, M., y Morante, M. A. (2021). Entornos virtuales como herramienta de apoyo al sistema de aprendizaje contable: Un desarrollo necesario. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(Número Especial 3), 64-75.

- Huerto, E. (2022). *Competencias digitales y entornos virtuales en el proceso de enseñanza remota de docentes de una Institución Educativa, EA, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77470>
- Juarez, J. (2014). *Diseños de investigación en ciencias sociales*. 1st ed. Tarapoto: *Biblioteca Nacional del Perú*. 2014
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Marrugo, M. y Pérez, B. (2012). *Análisis de la teoría de las expectativas de Victor Vroom en el centro de emprendimiento y desarrollo Pedro Romero "Cemprende"*. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/527>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209. Recuperado en 25 de mayo de 2022, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es).
- Molina, H. (2010). Establecimiento de metas, comportamiento y desempeño. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v16n75/v16n75a02.pdf>
- Ninantay, G. (2021). *Gestión de Entornos Virtuales de Aprendizaje y su impacto en la Metacognición de estudiantes de la institución educativa General Ollanta, Urubamba, Cusco*. 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66935/Ninantay\\_PG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66935/Ninantay_PG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ñaupas, H., Mejía, E. Novoa, E. y Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis*. 3ª. Ed. Perú.
- Organización Panamericana de la Salud. (2022). *Innovadora Clínica Virtual Docente desarrolla capacidades en el primer nivel de atención*. <https://www.paho.org/es/noticias/6-4-2022-innovadora-clinica-virtual-docente-desarrolla-capacidades-primer-nivel-atencion>
- Ortiz, D. (2015). El constructivismo como teoría y método de enseñanza Sophia, Colección de Filosofía de la Educación. <https://www.redalyc.org/pdf/4418/441846096005.pdf>

- Palma, D., Machuca, S., Jalón, E., & Sampedro, C. (2022). Gamificación en entornos virtuales de aprendizaje para la Unidad Educativa Distrito Metropolitano. *Revista Conrado*, 18(85), 212-217. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2305>
- Palominos, P., Quezada, L., Osorio, C., Torres, J. y Lippi, L. (2007). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista iberoamericana de educación superior* [http://www.scielo.org.mx/article\\_plus.php?pid=S2007-28722016000100130&tlng=es&lng=es](http://www.scielo.org.mx/article_plus.php?pid=S2007-28722016000100130&tlng=es&lng=es)
- Pérez, J. (2004). *Gestión por procesos*. España: Editorial E.
- PÉREZ, R, LÓPEZ, F., PERALTA, D. y MUNICIO, P. (2001). *Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación*. Narcea. S.A. Ediciones.
- Rincón, M. (2013) Evaluación Piloto de las Herramientas de Comunicación sincrónicas y asincrónicas utilizadas en los cursos de “Metodología del Trabajo Académico y Proyecto Pedagógico Unadista” en la UNAD-CEAD Pasto. Semestre 2012-2013
- Rivera, A. (2013). Impacto de los Ambientes Virtuales de Aprendizaje en el desarrollo de competencias lingüísticas en tareas comunicativas básicas del inglés, en alumnos de bachillerato. <https://repositorio.itesm.mx/bitstream/handle/11285/622376/Abi%20Rivera%20Hern%C3%A1ndez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, J y Gravini, E. (2019). *Plataformas educativas virtuales y su incidencia en el desempeño académico en el área de Ciencias Sociales de los estudiantes de la básica secundaria*. [Tesis de grado, Universidad de la Costa]. <http://hdl.handle.net/11323/6009>
- Rodríguez-Fernández, C. (2018). La Calidad del Servicio Educativo Resultados preliminares en la Universidad *Fidélitas*. *Praxis*, 14(2), 155–170. <https://doi.org/10.21676/23897856.2670>
- Salvatierra Ulloa, R. (2021). *Plataforma virtual y su impacto en la calidad del servicio, subgerencia de cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57342>

- Sammons, P. (2009). Key Characteristics of Effective Schools: A Review of School Effectiveness Research. <https://eric.ed.gov/?id=ED389826>
- Senlle, A y Gutiérrez, N. (2005). Calidad en los servicios educativos. *Ediciones Días de Santos*. <http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>
- Senlle, A. y Gutiérrez N. (2005). Calidad en los servicios educativos. <https://www.estadisticaparalainvestigacion.com/wp-content/uploads/2017/12/Calidad-en-Los-Servicios-Educativos-Senlle-AndrA-c-s-Author.pdf>
- Silva, J. (2017). Un modelo pedagógico virtual centrado en las E-actividades. *Revista de Educación a Distancia*, 17(53), 1-20. <https://www.um.es/ead/red/53/silva.pdf>
- Timón, M. (2022). *De la educación en tiempos de pandemia (y post-pandemia). Interrogantes sobre el modelo educativo de una sociedad 4.0*. <https://elderecho.com/educacion-tiempos-pandemia-post-pandemia>
- Trejo, W. (2021). *Entornos virtuales de aprendizaje y la satisfacción percibida en estudiantes de posgrado de una universidad privada, 2021*. [Tesis de maestría, universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68517>
- UNESCO. (2004). *Las tecnologías de la información y comunicación en la formación docente*. Guía de Planificación. Montevideo, Uruguay, ISBN 9974-32-350-9.
- Unicef (2021) UNICEF plantea a Bolivia un trabajo conjunto para enfrentar desafíos de la educación por el COVID-19. <https://www.unicef.org/bolivia/historias/unicef-plantea-bolivia-un-trabajo-conjunto-para-enfrentar-desaf%C3%ADos-de-la-educaci%C3%B3n-por-el>
- Unicef y Unesco (2021). *Aplauden el retorno de las clases presenciales en Honduras*. <https://holanews.com/unicef-y-unesco-aplauden-el-retorno-de-las-clases-presenciales-en-honduras/>
- Vásquez, R. Bongianino, C. y Sosisky, L. (2006). *La tecnología educativa y la educación a distancia. Educación a distancia de grado y pregrado. XVII Jornadas Universitarias de Contabilidad. Argentina: Universidad Nacional de Entre Ríos*.



- Vega, C., Sánchez, M., Rosano, G. y Amador, S. (2021). *Competencias docentes, una innovación en ambientes virtuales de aprendizaje en educación superior*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094631>
- Velásquez, B. (2020). La educación virtual en tiempos de Covid-19. Universidad de San Carlos de Guatemala, 3(1), pp. 19-25. DOI:  
<https://doi.org/10.46734/revcientifica.v2i1.8>
- Viloria, H. & Hamburger, J. (2019). Uso de las herramientas comunicativas en los entornos virtuales de aprendizaje. Chasqui: *Revista Latinoamericana de Comunicación*, (140), 367-384.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7319399>
- VILORIA, H. (2019). Uso de las herramientas comunicativas en los entornos virtuales de aprendizaje. Use of communicative tools in virtual learning environments. Chasqui. *Revista Latinoamericana de Comunicación*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7319399>
- Webster, J. y Hackley, P. (1997). Teaching effectiveness in technology- mediated distance learning. *The Academy of Management Journal*, XL(6), 1282-1309.
- Yépez, A., Cruz, S. y Mayorga, K. (2021). *Percepciones de inclusión educativa en los entornos virtuales de aprendizaje durante la pandemia COVID-19 de los estudiantes de 10mo EGB, 1ero BGU y 2do BGU en la Unidad Educativa Municipal Sebastián de Benalcázar de la ciudad de Quito en el período 2020-2021*. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/25001>
- Young, M. (1993). Instructional design for situated learning. *Educational Technology Research & Development*, 41(1), 43-58.

Anexo

## ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Entornos virtuales

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Entornos virtuales	Salinas (2011) definió como espacios que se encuentran en la web provista de diversas herramientas de información que permiten la formación de docente y estudiante y de forma sincrónica o asincrónica, a través de tecnologías digitales permite el desarrollo de los aprendizajes	Se ha dimensionado en cuatro: calidad técnica, organizativa, comunicacional y didáctica. Se consideró 22 indicadores y 23 ítems, los cuales fueron medidos por la escala de Likert	Calidad técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La infraestructura tecnológica necesaria, su accesibilidad y complejidad.</li> <li>• El coste de acceso y mantenimiento</li> <li>• El nivel de conocimientos técnicos necesarios para su utilización.</li> <li>• La facilidad de navegación a través de su interface.</li> <li>• La calidad de los sistemas de control de seguridad y acceso a los procesos y materiales.</li> <li>• La eficacia de gestión de los cursos ofertados.</li> <li>• La versatilidad para el seguimiento de las altas y bajas de alumnos</li> </ul>	Escala ordinal de Lickert  (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Siempre (5) Casi siempre
			Calidad organizativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La flexibilidad a la hora de perfilar enfoques de instrucción y aprendizaje. La posibilidad de adaptación y uso a otros ámbitos educativos.</li> <li>• Versatilidad al diseñar e implementar sistemas de ayuda y refuerzo para el alumnado.</li> <li>• Disponibilidad de herramientas de diseño y gestión de los programas de enseñanza virtual fáciles de usar y con buenas posibilidades creativas.</li> <li>• Posibilidad de organizar los contenidos mediante índices y mapas conceptuales.</li> <li>• Posibilidad de creación automática y/o manual del glosario de términos del mismo.</li> <li>• Posibilidades de integración de multimedia.</li> <li>• Calidad para generar y utilizar herramientas de evaluación, autoevaluación y coevaluación.</li> </ul>	

			Calidad comunicacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foros o grupos de debate, correo electrónico y mensajería interna.</li> <li>• Tablón de noticias, calendario, y chats.</li> <li>• Audioconferencia y/o videoconferencia.</li> </ul>	
			Calidad didáctica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden y claridad didáctica.</li> <li>• Secuencialidad conceptual Autonomía organizativa.</li> <li>• Andamiaje cognoscitivo. Información y comunicación multimedia.</li> <li>• Aprendizaje activo, aprendizaje significativo, y aprendizaje cooperativo.</li> </ul>	

**Variable 1: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de Servicio educativo	Es el esfuerzo constante de las instituciones con el deseo de hacer las cosas bien, para cumplir con las exigencias de los estudiantes, padres de familia y de la sociedad enfatizando su calidad y penitencia para la formación integral de los estudiantes. (Senlle y Gutiérrez, 2005)	Para observar la variable se consideró 5 dimensiones, 18 indicadores y 22 items, se midió con la escala de Lickert	Fiabilidad	Cumplimiento Servicio académico Documentación	Escala Ordinal  (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Siempre (5) Casi siempre
			Capacidad de respuesta	Comunicación Rapidez del servicio Disposición Atención permanente	
			Seguridad	Confianza y seguridad Cortesía Garantía académica	
			Empatía	Atención personalizada Flexibilidad Interés por el usuario Conocimiento de necesidades Amplitud del servicio	
			Elementos tangibles	Infraestructura y mantenimiento Equipamiento Pulcritud de los servidores	

## ANEXO 2. INSTRUMENTO ENTORNOS VIRTUALES

Estimado estudiante:

El siguiente cuestionario permite recoger información referente a los entornos virtuales. Se le pide responder las preguntas con toda sinceridad. Los resultados son de uso exclusivo para una investigación y es completamente anónimo.

Leer minuciosamente cada una de las preguntas y seleccionar una de las alternativas según su entendimiento, marcando con un aspa (x) en la escala seleccionada.

Nunca = 1 Casi nunca = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5

Acepto responder el siguiente cuestionario

<b>ENTORNOS VIRTUALES</b>		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Calidad Técnica</b>						
1	La plataforma virtual que utiliza tu IE contribuye al logro de tus aprendizajes.					
2	Puedes acceder e interactuar con facilidad a la plataforma virtual que utiliza tu Institución Educativa					
3	La plataforma virtual de tu IE contiene un tutorial que orienta y facilita su uso					
4	La plataforma virtual de tu IE está disponible en todo momento para desarrollar las actividades de aprendizaje.					
5	La plataforma virtual de tu IE posee una presentación sencilla, donde aparece la información justa y necesaria para la realización de tareas					
6	La plataforma virtual de tu IE es amigable y te permite identificar con facilidad las actividades que debes					
<b>DIMENSIÓN: Calidad organizativa</b>						
7	La plataforma presenta variados recursos para aprender de manera autónoma los contenidos de los cursos.					
8	Las plataformas virtuales me permiten hacer un seguimiento de mis horarios, actividades, rendimiento académico.					
9	La plataforma institucional contiene herramientas para la evaluación y reforzamiento de mis conocimientos.					
10	La plataforma de tu IE facilita la creación de organizadores gráficos, mapas conceptuales, mapas mentales, etc.					
11	La plataforma virtual de tu IE facilita la búsqueda de información de diversos temas relacionados las asignaturas.					
12	Las plataformas virtuales de tu IE, posee herramientas de evaluación, de auto-evaluación e interevaluación grupal					
<b>DIMENSIÓN: Calidad comunicacional</b>						

13	Las plataformas te permiten la participar en foros o grupos de discusión propuestos por el docente.					
14	Las plataformas de la IE poseen herramientas de comunicación asincrónica como anuncios, mensajes, correos.					
15	Las plataformas virtuales de la IE te permiten chatear con tus compañeros y profesores.					
16	Las plataformas virtuales de la te da la posibilidad de participar en las video conferencias y grabar la sesión.					
17	El uso de las plataformas virtuales permite la interacción entre los estudiantes y docentes fortaleciendo las relaciones interpersonales.					
18	Las plataformas virtuales de la IE facilitan el intercambio intercultural y el conocimiento de compañeros de otras regiones.					

**DIMENSIÓN: Calidad Didáctica**

19	Las plataformas virtuales de tu IE poseen actividades y contenidos interactivos y participativos como audio, video, link de página web, etc.					
20	Las plataformas virtuales de tu IE presentan actividades que promueven la investigación y la indagación basadas en situaciones problematizadoras.					
21	Los contenidos y actividades de las plataformas virtuales se relacionan con los problemas del contexto actual del país y del mundo.					
22	Las plataformas virtuales de la IE, posee un diseño de aprendizaje cooperativo: cuyas aulas virtuales ofrecen espacios de comunicación asincrónicos y sincrónicos.					
23	Las actividades propuestas por el docente permiten relacionar mis experiencias y conocimientos previos con los nuevos contenidos explicados en clase.					

## ANEXO 3 Validaciones

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ENTORNOS VIRTUALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN: Calidad Técnica	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	La plataforma virtual que utiliza tu IE contribuye al logro de tus aprendizajes.	X		X		X		
2	Puedes acceder e interactuar con facilidad a la plataforma virtual que utiliza tu Institución Educativa	X		X		X		
3	La plataforma virtual de tu IE contiene un tutorial que orienta y facilita su uso	X		X		X		
4	La plataforma virtual de tu IE está disponible en todo momento para desarrollar las actividades de aprendizaje.	X		X		X		
5	La plataforma virtual de tu IE posee una presentación sencilla, donde aparece la información justa y necesaria para la realización de tareas	X		X		X		
6	La plataforma virtual de tu IE es amigable y te permite identificar con facilidad las actividades que debes realizar.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: Calidad organizativa</b>							
7	La plataforma presenta variados recursos para aprender de manera autónoma los contenidos de los cursos.	X		X		X		
8	Las plataformas virtuales me permiten hacer un seguimiento de mis horarios, actividades, rendimiento académico.	X		X		X		
9	La plataforma institucional contiene herramientas para la evaluación y reforzamiento de mis conocimientos.	X		X		X		
10	La plataforma de tu IE facilita la creación de organizadores gráficos, mapas conceptuales, mapas mentales, etc.	X		X		X		
11	La plataforma virtual de tu IE facilita la búsqueda de información de diversos temas relacionados las asignaturas.	X		X		X		
12	Las plataformas virtuales de tu IE, posee herramientas de evaluación, de auto-evaluación e interevaluación grupal	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: Calidad comunicacional</b>							
13	Las plataformas te permiten la participar en foros o grupos de discusión propuestos por el docente.	X		X		X		
14	Las plataformas de la IE poseen herramientas de comunicación asincrónica como anuncios, mensajes, correos.	X		X		X		



15	Las plataformas virtuales de la IE te permiten chatear con tus compañeros y profesores.	X		X		X	
16	Las plataformas virtuales de la IE te da la posibilidad de participar en las video conferencias y grabar la sesión.	X		X		X	
17	El uso de las plataformas virtuales permite la interacción entre los estudiantes y docentes fortaleciendo las relaciones interpersonales.	X		X		X	
18	Las plataformas virtuales de la IE facilitan el intercambio intercultural y el conocimiento de compañeros de otras regiones.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN: Calidad Didáctica</b>							
19	Las plataformas virtuales de tu IE poseen actividades y contenidos interactivos y participativos como audio, video, link de página web, etc.	X		X		X	
20	Las plataformas virtuales de tu IE presentan actividades que promueven la investigación y la indagación basadas en situaciones problematizadoras.	X		X		X	
21	Los contenidos y actividades de las plataformas virtuales se relacionan con los problemas del contexto actual del país y del mundo.	X		X		X	
22	Las plataformas virtuales de la IE, posee un diseño de aprendizaje cooperativo: cuyas aulas virtuales ofrecen espacios de comunicación asincrónicos y sincrónicos.	X		X		X	
23	Las actividades propuestas por el docente permiten relacionar mis experiencias y conocimientos previos con los nuevos contenidos explicados en clase.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**                    **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Guizado Oscco Felipe                    DNI: 31169557**

**Especialidad del validador: Docente Metodólogo**

**Lima, 10 de junio del 2022**



**Dr. Felipe Guizado Oscco**

**31169557**

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

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

16	Las plataformas virtuales de la te da la posibilidad de participar en las video conferencias y grabar la sesión.	X		X		X	
17	El uso de las plataformas virtuales permite la interacción entre los estudiantes y docentes fortaleciendo las relaciones interpersonales.	X		X		X	
18	Las plataformas virtuales de la IE facilitan el intercambio intercultural y el conocimiento de compañeros de otras regiones.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN: Calidad Didáctica</b>							
19	Las plataformas virtuales de tu IE poseen actividades y contenidos interactivos y participativos como audio, video, link de página web, etc.	X		X		X	
20	Las plataformas virtuales de tu IE presentan actividades que promueven la investigación y la indagación basadas en situaciones problematizadoras.	X		X		X	
21	Los contenidos y actividades de las plataformas virtuales se relacionan con los problemas del contexto actual del país y del mundo.	X		X		X	
22	Las plataformas virtuales de la IE, posee un diseño de aprendizaje cooperativo: cuyas aulas virtuales ofrecen espacios de comunicación asincrónicos y sincrónicos.	X		X		X	
23	Las actividades propuestas por el docente permiten relacionar mis experiencias y conocimientos previos con los nuevos contenidos explicados en clase.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Visto el instrumento se verifico que hay suficiencia y son aplicables..

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. Alcira Elena Ibarra Cabello.            **DNI: 10394048**


**Especialidad del validador:** Doctor en Ciencias de la Educación

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

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

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

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems



**Firma del Experto Informante.**

**11 de junio del 2022**

15	Las plataformas virtuales de la IE te permiten chatear con tus compañeros y profesores.	X		X		X	
16	Las plataformas virtuales de la te da la posibilidad de participar en las video conferencias y grabar la sesión.	X		X		X	
17	El uso de las plataformas virtuales permite la interacción entre los estudiantes y docentes fortaleciendo las relaciones interpersonales.	X		X		X	
18	Las plataformas virtuales de la IE facilitan el intercambio intercultural y el conocimiento de compañeros de otras regiones.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN: Calidad Didáctica</b>							
19	Las plataformas virtuales de tu IE poseen actividades y contenidos interactivos y participativos como audio, video, link de página web, etc.	X		X		X	
20	Las plataformas virtuales de tu IE presentan actividades que promueven la investigación y la indagación basadas en situaciones problematizadoras.	X		X		X	
21	Los contenidos y actividades de las plataformas virtuales se relacionan con los problemas del contexto actual del país y del mundo.	X		X		X	
22	Las plataformas virtuales de la IE, posee un diseño de aprendizaje cooperativo: cuyas aulas virtuales ofrecen espacios de comunicación asincrónicos y sincrónicos.	X		X		X	
23	Las actividades propuestas por el docente permiten relacionar mis experiencias y conocimientos previos con los nuevos contenidos explicados en clase.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Gabriela Zárate Gutiérrez        DNI: 09688202**

**Especialidad del validador: Administración de la educación**

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

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

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

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems



**10 de Junio del 2022**

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>								
1	La I.E. (a través de sus directivos) cuando promete hacer algo en cierto tiempo, realmente lo cumple.	X		X		X		
2	La IE cuando realiza sus actividades (reuniones con padres de familia, dictado de clases, actuaciones, etc.) cumple con los horarios establecidos	X		X		X		
3	Cuando los estudiantes tienen problemas, la IE. hace seguimiento del tema hasta lograr su solución	X		X		X		
4	La IE. es confiable en el servicio académico que brinda (es digna de confianza por su trayectoria, por el trabajo de su personal docente).	X		X		X		
5	La I.E. es cuidadosa con los registros y la documentación que maneja (actas, partidas de nacimiento de los estudiantes, reportes de asistencia, libretas, etc.) evitando al máximo que contengan errores.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
6	La I.E. se comunica con los padres de familia con rapidez cuando los estudiantes cometen una falta (inasistencia, tardanzas reiteradas, inconductas, etc.) o tienen alguna dificultad (de salud o académicas).	X		X		X		
7	En la I.E. las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y no demoran mucho tiempo en recibir respuesta	X		X		X		
8	El personal de la I.E. (directivos, docentes y trabajadores) siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes a superar sus dificultades académicas o de otra índole.	X		X		X		
9	El personal de la I.E. (directivos, docentes y trabajadores) siempre están disponibles para responder a las preguntas de los estudiantes y los padres de familia	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>								
10	El perfil y el comportamiento del personal de la I.E. transmiten confianza y seguridad a los estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
11	Los estudiantes de esta I.E. se sienten seguros de cualquier peligro cuando están dentro de la Institución.	X		X		X		
12	Los profesores y el resto del personal son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes	X		X		X		

13	Los profesores de la I.E. brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación y emplean metodología activa para hacer interesante y participativa sus clases	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATIA</b>							
14	La IE, a través de sus docentes, brinda a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada.	X		X		X	
15	La IE tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados para la atención a los padres y estudiantes.	X		X		X	
16	La IE se preocupa por cuidar los intereses de sus estudiantes.	X		X		X	
17	La IE conoce cuales son las necesidades específicas de sus estudiantes.	X		X		X	
18	La IE brinda a los estudiantes y padres de familia servicios adicionales (talleres, círculos de estudio, escuela de padres) para ayudar a mejorar los desempeños académicos y las relaciones familiares de sus usuarios.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
19	La I.E. muestra un frontis (paredes, ventanas y puertas de ingreso) bien cuidado y atractivo a la vista.	X		X		X	
20	Las instalaciones del colegio (patios, escaleras, aulas, servicios higiénicos, pasadizos, paredes, lunas y techos) y el mobiliario escolar (mesas y sillas) se muestran limpios y con un mantenimiento adecuado.	X		X		X	
21	La I.E. cuenta con un equipamiento moderno en sus diversas áreas de trabajo (sala de cómputo, aula de proyección de videos, biblioteca, laboratorio de ciencias, etc.).	X		X		X	
22	El personal (directivo, docente, administrativo y de servicio) de esta institución tiene apariencia pulcra (se les ven aseados y vestidos adecuadamente).	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Guizado Oscoco Felipe  
**Especialidad del validador:** Docente Metodólogo

**DNI:** 31169557

**Lima, 10 de junio del 2022**

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

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

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

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



**Dr. Felipe Guizado Oscoco**

**31169557**



13	Los profesores de la I.E. brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación y emplean metodología activa para hacer interesante y participativa sus clases	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATIA</b>							
14	La IE, a través de sus docentes, brinda a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada.	X		X		X	
15	La IE tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados para la atención a los padres y estudiantes.	X		X		X	
16	La IE se preocupa por cuidar los intereses de sus estudiantes.	X		X		X	
17	La IE conoce cuales son las necesidades específicas de sus estudiantes.	X		X		X	
18	La IE brinda a los estudiantes y padres de familia servicios adicionales (talleres, círculos de estudio, escuela de padres) para ayudar a mejorar los desempeños académicos y las relaciones familiares de sus usuarios.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
19	La I.E. muestra un frontis (paredes, ventanas y puertas de ingreso) bien cuidado y atractivo a la vista.	X		X		X	
20	Las instalaciones del colegio (patios, escaleras, aulas, servicios higiénicos, pasadizos, paredes, lunas y techos) y el mobiliario escolar (mesas y sillas) se muestran limpios y con un mantenimiento adecuado.	X		X		X	
21	La I.E. cuenta con un equipamiento moderno en sus diversas áreas de trabajo (sala de cómputo, aula de proyección de videos, biblioteca, laboratorio de ciencias, etc.).	X		X		X	
22	El personal (directivo, docente, administrativo y de servicio) de esta institución tiene apariencia pulcra (se les ven aseados y vestidos adecuadamente).	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Visto el instrumento se verifico que hay suficiencia y son aplicables..

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


**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. Alcira Elena Ibarra Cabello.            **DNI: 10394048**  
**Especialidad del validador:** Doctor en Ciencias de la Educación

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

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

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

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems



**Firma del Experto Informante.**

**11 de junio del 2022**

13	Los profesores de la I.E. brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación y emplean metodología activa para hacer interesante y participativa sus clases	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATIA</b>							
14	La IE, a través de sus docentes, brinda a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada.	X		X		X	
15	La IE tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados para la atención a los padres y estudiantes.	X		X		X	
16	La IE se preocupa por cuidar los intereses de sus estudiantes.	X		X		X	
17	La IE conoce cuales son las necesidades específicas de sus estudiantes.	X		X		X	
18	La IE brinda a los estudiantes y padres de familia servicios adicionales (talleres, círculos de estudio, escuela de padres) para ayudar a mejorar los desempeños académicos y las relaciones familiares de sus usuarios.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
19	La I.E. muestra un frontis (paredes, ventanas y puertas de ingreso) bien cuidado y atractivo a la vista.	X		X		X	
20	Las instalaciones del colegio (patios, escaleras, aulas, servicios higiénicos, pasadizos, paredes, lunas y techos) y el mobiliario escolar (mesas y sillas) se muestran limpios y con un mantenimiento adecuado.	X		X		X	
21	La I.E. cuenta con un equipamiento moderno en sus diversas áreas de trabajo (sala de cómputo, aula de proyección de videos, biblioteca, laboratorio de ciencias, etc.).	X		X		X	
22	El personal (directivo, docente, administrativo y de servicio) de esta institución tiene apariencia pulcra (se les ven aseados y vestidos adecuadamente).	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra: **Gabriela Zárate Gutiérrez**        **DNI: 09688202**

**Especialidad del validador:** **Administración de la educación**

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



**10 de Junio del 2022**

-----  
**Firma del Experto Informante.**

## ANEXO 4 CARTA DE AUTORIZACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20501963993
CETPRO JUANA IRIS CUADROS RIVERA	
Nombre del Titular o Representante legal: VEATO ARIAS ALVAREZ	
Nombres y Apellidos: VEATO ARIAS ALVAREZ	DNI: 08295695

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Entornos virtuales y calidad del servicio educativo en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera, Puente Piedra 2022	
Nombre del Programa Académico: Maestra en Administración de la Educación	
Autor: Nombres y Apellidos Maritza Jackelin Barron Rojas	DNI: 44181932

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 20/06/2022



Veato Arias Alvarez  
DIRECTOR  
CETPRO JUANA IRIS CUADROS RIVERA  
UGEL 04 - PUENTE PIEDRA

Firma: \_\_\_\_\_

(Titular o Representante legal de la Institución)

(\*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 15 de junio de 2022  
Carta P. 0317-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Lic.  
Veato Arias Alvarez  
Director  
Cetpro Juana Iris Cuadros Rivera

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a BARRON ROJAS, MARITZA JACKELIN; identificada con DNI N° 44181932 y con código de matrícula N° 7002653547; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:


**Entornos virtuales y calidad del servicio educativo en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera, Puente Piedra 2022**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador BARRON ROJAS, MARITZA JACKELIN asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



  
Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda  
Jefa  
Escuela de Posgrado UCV  
Filial Lima Campus Los Olivos



  
Veato Arias Alvarez  
DIRECTOR  
CETPRO JUANA IRIS CUADROS RIVERA  
UGEL 04 - PUENTE PIEDRA

Recibi 22-06-2022  
Hora: 8:46 Pm.

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.

## Anexo 5

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TITULO: Entornos virtuales y calidad del servicio educativo en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera, Puente Piedra 2022						
AUTOR: Maritza Jackelin barrón Rojas						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema general:  ¿Cómo se relaciona los entornos virtuales con la calidad de servicio educativo en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera - Lima, 2022?	Objetivo general:  Determinar la relación de los entornos virtuales con la calidad de servicio educativo en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera - Lima, 2022.	Hipótesis general:  Existe relación positiva entre los entornos virtuales y la calidad de servicio educativo en la unidad en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera - Lima, 2022.	<b>Variable 1 Entornos virtuales</b>			
Problema específicos 1  ¿Cómo se relaciona los entornos virtuales con la fiabilidad, en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera - Lima, 2022?	Problema específico 1  Determinar la relación de los entornos virtuales con la fiabilidad en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera - Lima, 2022.	Hipótesis específicos 1  Existe relación positiva entre los entornos virtuales y la fiabilidad en la unidad en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera - Lima, 2022.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valoración</b>
Problema específico 2  ¿Cómo se relaciona los entornos virtuales con la capacidad de	Problema específico 2  Determinar la relación de los entornos virtuales con la capacidad de respuesta en el CETPRO	Hipótesis específico 2  Existe relación positiva entre los entornos virtuales y la capacidad de respuesta en la unidad en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera - Lima, 2022.	Calidad Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>La infraestructura tecnológica necesaria, su accesibilidad y complejidad.</li> <li>El coste de acceso y mantenimiento</li> <li>El nivel de conocimientos técnicos necesarios para su utilización.</li> <li>La facilidad de navegación a través de su interface.</li> <li>La calidad de los sistemas de control de seguridad y acceso a los procesos y materiales.</li> <li>La eficacia de gestión de los cursos ofertados.</li> </ul> La versatilidad para el seguimiento de las altas y bajas de alumnos	1 al 5	5. Siempre (S) 4. Casi Siempre (CS) 3. Algunas veces (AV) 2. Casi nunca (CN) 1. Nunca (N)
		Hipótesis específico 3  Existe relación positiva entre los entornos virtuales y la capacidad de respuesta en la unidad en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera - Lima, 2022.	Calidad organizativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>La flexibilidad a la hora de perfilar enfoques de instrucción y aprendizaje.</li> <li>Versatilidad al diseñar e implementar sistemas de ayuda y refuerzo para el alumnado.</li> <li>Disponibilidad de herramientas de diseño y gestión de los programas de enseñanza virtual fáciles de usar y con buenas posibilidades creativas.</li> </ul>	6 al 10	Bajo 23-53 Medio 54-84 85-115

<p>respuesta en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera - Lima, 2022?</p> <p>Problema específico 3</p> <p>¿Cómo se relaciona los entornos virtuales con la seguridad en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera - Lima, 2022?</p> <p>Problemas específico 4</p> <p>¿Cómo se relaciona los entornos virtuales con los empatía en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera - Lima, 2022?</p> <p>Problemas específico 5</p> <p>¿Cómo se relaciona los entornos virtuales con los elementos tangibles en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera - Lima, 2022?</p>	<p>Juana Iris Cuadros Rivera - Lima, 2022.</p> <p>Problema específico 3</p> <p>Determinar la relación de los entornos virtuales con la seguridad en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera - Lima, 2022.</p>	<p>Existe relación positiva entre los entornos virtuales y la seguridad en la unidad en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera - Lima, 2022.</p> <p>Hipótesis específico 4</p> <p>Existe relación positiva entre los entornos virtuales y la empatía en la unidad en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera - Lima, 2022.</p> <p>Hipótesis específico 5</p> <p>Existe relación positiva entre los entornos virtuales y los elementos tangibles en la unidad en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera - Lima, 2022.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilidad de organizar los contenidos mediante índices y mapas conceptuales.</li> <li>• Posibilidad de creación automática y/o manual del glosario de términos del mismo.</li> <li>• Posibilidades de integración de multimedia.</li> </ul> <p>Calidad para generar y utilizar herramientas de evaluación, autoevaluación y coevaluación.</p>				
	<p>Calidad comunicacional</p>	<p>Determinar la relación de los entornos virtuales con la empatía en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera - Lima, 2022.</p>	<p>Hipótesis específico 5</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foros o grupos de debate, correo electrónico y mensajería interna.</li> <li>• Tablón de noticias, calendario, y chats.</li> <li>• Audioconferencia y/o videoconferencia.</li> </ul>	11 al 15		
	<p>Calidad didáctica</p>	<p>Determinar la relación de los entornos virtuales con los elementos tangibles en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera - Lima, 2022.</p>	<p>Hipótesis específico 5</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden y claridad didáctica.</li> <li>• Secuencialidad conceptual</li> <li>• Autonomía organizativa.</li> <li>• Andamiaje cognoscitivo.</li> <li>• Información y comunicación multimedia.</li> <li>• Aprendizaje activo, aprendizaje significativo, y aprendizaje cooperativo.</li> </ul>	16 al 20		
	Variable 2 Calidad del servicio educativo						
	<p>Fiabilidad</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento</li> <li>• Servicio académico</li> <li>• Documentación</li> </ul>	1-5	<p>5. Siempre (S)</p> <p>4. Casi Siempre (CS)</p> <p>3. Algunas veces (AV)</p> <p>2. Casi nunca (CN)</p> <p>1. Nunca (N)</p>	<p>Deficiente</p> <p>22-51</p> <p>Regular</p> <p>52-80</p> <p>Eficiente</p> <p>81-110</p>
<p>Capacidad de respuesta</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Rapidez del servicio</li> <li>• Disposición</li> <li>• Atención permanente</li> </ul>	6-9			
<p>Seguridad</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza y seguridad</li> <li>• Cortesía</li> <li>• Garantía académica</li> </ul>	10-13			
<p>Empatía</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención personalizada</li> <li>• Flexibilidad</li> <li>• Interés por el usuario</li> <li>• Conocimiento de necesidades</li> <li>• Amplitud del servicio</li> </ul>	14-18			

			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura y mantenimiento</li> <li>• Equipamiento</li> <li>• Pulcritud de los servidores</li> </ul>	19,20 ,21,2 2		
TIPO DE DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR				
Tipo: básica  Diseño: No experimental correlacional  Método: hipotético deductivo	Población censal 95	Variable: Entornos virtuales  Técnica: encuesta  Instrumento: cuestionario  Autora:  Variable 2. Calidad del servicio educativo  Técnica: encuesta  Instrumento: cuestionario  Autor:	Análisis Descriptivo: tablas y gráficos, distribución de frecuencias  Análisis Inferencial: prueba estadística Rho de Spearman				

## Anexo 6

### Ficha técnica de los instrumentos

Ficha técnica del instrumento para medir la variable entornos virtuales

---

<b>Denominación</b>	Cuestionario de entornos virtuales
<b>Autor</b>	<b>Escudero (2018)</b>
<b>Adaptado por</b>	Maritza Barrón
<b>Año</b>	2022
<b>Administración</b>	Individual y/o colectivo
<b>Objetivo</b>	Determinar el nivel de los entornos virtuales
<b>Lugar</b>	CETPRO.
<b>Tiempo de duración</b>	30 minutos aproximadamente
<b>Nivel de medición</b>	Escala de Likert
<b>Descripción del instrumento:</b>	
	El cuestionario de entornos virtuales consta de 23 preguntas para la aplicación del instrumento, teniendo en cuenta las dimensiones: calidad técnica, calidad organizativa, calidad comunicacional, calidad didáctica.

---

Ficha técnica del instrumento para medir la variable calidad del servicio educativo

---

<b>Denominación</b>	Cuestionario de calidad del servicio educativo
<b>Autor</b>	Huaylla (2019)
<b>Adaptado por</b>	Maritza Barron
<b>Año</b>	2022
<b>Administración</b>	Individual y/o colectivo
<b>Objetivo</b>	Determinar la relación entre entornos virtuales y calidad del servicio educativo
<b>Lugar</b>	En CETPRO.
<b>Tiempo de duración</b>	30 minutos
<b>Nivel de medición</b>	Escala de Likert
<b>Descripción del instrumento:</b>	
	El cuestionario de calidad del servicio educativo consta de 22 preguntas, teniendo en cuenta las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles.

---

## Anexo 7

### Prueba de confiabilidad entornos virtuales

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,806	23

### Prueba de confiabilidad calidad del servicio educativo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	22

### Anexo 8 Base de datos

BASE DE DATOS DE ENTORNOS VIRTUALES									
	CALIDAD TÉCNICA	D1	CALIDAD ORGANIZATIVA	D2	CALIDAD COMUNICACIONAL	D3	CALIDAD DIDACTICA	D4	T
1	3 2 4 4 5 5	23	2 4 5 1 4 4	20	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 3 4	19	86
2	5 5 5 2 5 4	26	3 5 4 4 3 4	23	4 5 5 4 3 3	24	2 3 5 2 5	17	90
3	3 4 4 1 5 4	21	4 5 5 1 1 3	19	5 5 5 5 3 1	24	2 3 4 5 4	18	82
4	2 4 3 2 4 4	19	3 5 4 3 2 1	18	4 4 4 3 3 5	23	4 4 3 5 3	19	79
5	4 4 4 3 4 4	23	5 5 5 4 4 4	27	4 5 4 4 3 4	24	4 3 4 4 4	19	93
6	1 3 3 3 3 2	15	3 5 5 5 5 3	26	5 5 5 3 3 5	26	3 3 5 3 3	17	84
7	3 3 3 3 3 2	17	3 5 5 5 5 3	26	5 5 5 3 3 5	26	3 3 5 3 3	17	86
8	4 4 2 1 4 4	19	3 4 5 4 4 1	21	4 4 3 5 3 3	22	4 5 5 4 4	22	84
9	4 4 4 1 2 4	19	4 4 3 5 1 5	22	4 3 4 5 4 3	23	3 3 4 5 4	19	83
10	5 5 4 2 4 3	23	3 5 5 4 4 4	25	2 5 1 5 4 5	22	5 2 4 4 5	20	90
11	4 5 4 4 4 5	26	5 5 4 4 4 4	26	4 5 5 5 5 3	27	5 2 4 4 4	19	98
12	5 5 5 1 3 5	24	1 5 5 1 5 5	22	1 5 1 1 5 1	14	1 1 5 1 5	13	73
13	5 5 4 4 5 5	28	4 4 5 4 3 3	23	5 4 4 4 5 3	25	3 2 5 3 5	18	94
14	4 5 5 4 4 1	23	4 5 5 4 3 4	25	4 5 4 5 5 4	27	3 4 5 5 5	22	97
15	5 5 5 1 4 1	21	4 5 2 5 1 4	21	3 4 2 5 4 2	20	4 1 2 4 5	16	78
16	3 3 2 3 3 3	17	3 3 2 3 3 2	16	3 4 3 3 3 3	19	3 3 3 3 3	15	67
17	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4 4	20	92
18	5 2 2 2 2 2	15	2 2 4 3 3 3	17	3 3 3 3 3 3	18	2 3 3 2 2	12	62
19	4 3 4 2 1 1	15	2 2 2 2 3 2	13	4 3 3 3 4 4	21	2 2 1 3 4	12	61
20	3 3 3 3 4 4	20	4 3 4 3 3 3	20	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3	15	73
21	3 2 2 2 2 3	14	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3	15	65
22	4 4 2 2 4 4	20	3 4 5 4 4 1	21	4 4 3 5 3 3	22	4 5 5 4 4	22	85
23	5 5 5 5 4 4	28	4 5 5 5 4 4	27	4 4 5 5 5 2	25	4 3 3 5 2	20	100
24	4 3 5 4 4 3	23	3 3 4 3 4 4	21	4 3 4 4 4 4	23	3 4 2 4 4	17	84
25	4 4 2 1 4 4	19	3 4 5 4 4 1	21	4 4 3 5 3 3	22	4 5 5 4 4	22	84
26	5 3 5 5 5 5	28	4 5 5 3 5 5	27	3 5 5 4 5 5	27	5 5 5 5 5	25	107
27	3 3 2 4 2 4	18	3 1 3 2 2 2	13	4 3 3 3 5 3	21	3 3 4 4 5	19	71
28	4 5 5 4 4 5	27	3 4 3 3 4 4	21	3 5 3 4 5 4	24	4 4 4 5 5	21	93
29	4 4 4 4 3 4	23	4 5 4 4 4 4	25	2 2 3 4 4 4	19	4 4 4 4 4	20	87
30	3 4 4 4 4 4	23	4 4 4 3 4 3	22	4 4 4 4 4 1	21	1 3 3 4 4	15	81
31	4 5 4 4 5 5	27	4 4 4 3 3 2	20	5 4 4 5 5 1	24	4 3 2 4 5	18	89
32	4 4 2 1 4 4	19	3 4 5 4 4 1	21	4 4 3 5 3 3	22	4 5 5 4 4	22	84
33	4 5 3 3 4 5	24	5 4 3 4 4 2	22	4 4 4 5 5 5	27	5 4 5 5 5	24	97
34	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 1 1	14	3 4 4 2 4	17	67
35	3 5 1 2 1 3	15	2 5 3 5 5 5	25	4 4 3 3 4 5	23	3 4 4 5 3	19	82
36	3 5 3 5 5 5	26	4 4 5 2 5 5	25	5 3 3 5 5 5	26	5 5 5 5 5	25	102
37	4 3 3 4 3 4	21	4 4 2 2 3 3	18	3 5 5 3 4 3	23	4 4 3 5 5	21	83
38	4 4 2 3 5 4	22	2 5 3 4 2 4	20	4 3 4 5 4 1	21	4 4 4 3 5	20	83
39	5 5 4 5 4 5	28	4 5 5 3 3 3	23	2 2 5 2 2 3	16	4 3 3 3 5	18	85
40	4 4 2 1 4 4	19	3 4 5 4 4 1	21	4 4 3 5 3 3	22	4 5 5 4 4	22	84
41	4 4 5 5 5 4	27	4 5 4 4 5 4	26	4 5 5 4 5 4	27	5 4 1 3 5	18	98
42	5 5 4 5 4 4	27	4 4 4 4 4 4	24	4 4 5 4 4 4	25	4 4 4 4 4	20	96
43	4 3 5 4 4 4	24	5 5 4 5 4 5	28	5 4 1 3 5 4	22	5 3 3 5 5	21	95
44	4 5 5 5 5 4	28	5 5 4 4 4 1	24	4 1 4 3 4 1	17	4 4 5 4 4	21	90
45	4 4 4 4 4 3	23	3 3 4 3 3 3	19	4 5 4 4 4 4	25	4 3 3 3 4	17	84
46	3 4 4 5 5 5	26	4 5 5 5 3 4	26	4 5 5 5 3 4	26	4 5 5 5 3 4	27	98
47	4 4 2 1 4 4	19	3 4 5 4 4 1	21	4 4 3 5 3 3	22	4 5 5 4 4	22	84
48	5 4 5 4 5 5	28	4 5 3 3 3 3	21	3 4 5 1 3 3	19	5 3 3 3 5	19	87
49	5 5 5 4 5 5	29	4 4 5 4 5 4	26	5 4 5 5 5 4	28	5 5 4 4 5	23	106
50	4 3 3 3 2 3	18	4 3 2 3 3 2	17	2 2 2 2 3 3	14	2 3 3 2 3	13	62
51	4 5 3 4 3 4	23	3 5 3 2 2 2	17	2 3 5 1 5 3	19	4 3 5 2 3	17	76
52	4 4 2 1 4 4	19	3 4 5 4 4 1	21	4 4 3 5 3 3	22	4 5 5 4 4	22	84
53	4 4 2 1 4 4	19	3 4 5 4 4 1	21	4 4 3 5 3 3	22	4 5 5 4 4	22	84
54	3 3 3 3 3 4	19	4 4 2 2 5 3	20	1 4 5 4 5 3	22	2 3 3 2 4	14	75
55	4 3 2 3 3 3	18	4 4 4 4 4 4	24	3 4 2 2 3 4	18	4 4 4 4 3	19	79
56	3 4 4 5 3 4	23	3 2 1 3 3 3	15	1 3 1 3 4	12	1 3 1 3 4	12	71
57	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2	10	46
58	5 5 5 5 5 5	29	5 4 5 4 4 4	26	4 5 5 5 4 4	27	4 4 4 4 4	20	102
59	4 4 2 1 4 4	19	3 4 5 4 4 1	21	4 4 3 5 3 3	22	4 5 5 4 4	22	84
60	3 2 5 5 5 4	24	4 4 4 2 4 3	21	2 3 3 1 3 2	14	4 3 3 4 3	17	76
61	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4 4	20	92
62	3 4 4 4 4 4	23	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4 4	20	91
63	4 4 2 1 4 4	19	3 4 5 4 4 1	21	4 4 3 5 3 3	22	4 5 5 4 4	22	84
64	5 3 3 3 5 5	24	5 5 5 5 5 5	30	5 5 5 5 5 5	30	5 5 5 5 5	25	103
65	3 4 2 5 5 5	23	4 5 4 3 3 3	22	3 5 5 5 4 3	25	4 3 3 4 4	18	88
66	5 4 4 4 5 5	27	4 5 5 5 5 5	29	5 4 4 5 4 4	26	5 5 4 5 5	24	106
67	4 4 2 1 4 4	19	3 4 5 4 4 1	21	4 4 3 5 3 3	22	4 5 5 4 4	22	84
68	5 5 5 5 5 5	30	4 5 5 5 5 5	29	4 4 5 5 4 4	26	4 5 5 5 5	24	109
69	1 1 1 1 1 1	6	1 1 1 1 1 1	6	1 1 1 1 1 1	6	1 1 1 1 1	5	23
70	3 4 5 5 4 5	26	5 3 4 3 3 2	20	3 4 2 4 4 5	22	5 4 1 4 4	18	86
71	3 5 5 4 4 4	25	4 3 5 3 3 5	23	3 4 5 3 3 3	21	4 3 2 4 3	16	85
72	4 5 5 4 5 5	28	5 4 5 3 4 3	24	3 5 5 4 5 5	27	5 5 3 5 5	23	102
73	3 3 2 3 3 3	17	4 4 4 4 3 4	23	4 2 3 2 3 3	17	4 3 3 3 3	16	73
74	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4 4	20	92
75	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4 4	20	92
76	4 4 2 1 4 4	19	3 4 5 4 4 1	21	4 4 3 5 3 3	22	4 5 5 4 4	22	84
77	5 5 4 4 4 5	27	4 5 4 4 5 4	26	5 4 4 4 4 5	26	5 4 5 4 4	22	101
78	3 3 2 4 3 3	19	3 3 3 2 3 1	15	3 3 3 2 3 1	15	3 3 3 3 3	18	5
79	5 5 4 4 4 5	27	4 4 5 5 4 4	26	5 4 3 4 5 5	26	5 3 4 5 5	22	101
80	3 3 4 4 5 3	22	3 4 4 4 5 5	25	4 5 1 3 4 4	21	4 4 4 2 4	18	86
81	5 3 3 3 4 3	21	3 3 3 3 3 5	20	5 5 5 4 3 5	27	4 3 3 3 3	16	84
82	3 2 3 3 3 3	17	3 2 2 2 2 2	13	3 2 2 2 2 2	14	2 3 2 3 3	13	57
83	4 4 4 4 4 4	24	4 4 4 4 4 3	23	3 3 5 4 4 2	21	4 4 4 4 4	20	88
84	3 5 3 4 2 3	20	3 4 3 2 3 4	18	3 3 5 2 3 4	20	5 3 5 5 4	22	80
85	4 4 2 1 4 4	19	3 4 5 4 4 1	21	4 4 3 5 3 3	22	4 5 5 4 4	22	84
86	5 4 5 5 5 5	29	5 5 5 5 5 5	30	4 5 4 4 4 4	25	4 4 2 4 4	18	102
87	5 4 5 5 5 5	29	5 5 5 5 5 4	29	1 1 5 1 5 3	16	5 5 5 5 5	25	99
88	4 3 4 4 5 3	20	3 3 4 4 3 4	21	3 3 4 4 3 4	21	4 4 3 4 3	18	80
89	4 4 2 1 4 4	19	3 4 5 4 4 1	21	4 4 3 5 3 3	22	4 5 5 4 4	22	84
90	4 3 4 4 3 3	21	4 3 3 3 3 3	19	3 3 4 4 3 4	21	3 3 4 3 3	16	77
91	4 4 3 3 5 4	23	4 5 4 3 3 2	21	2 2 2 3 3 2	14	3 3 4 3 4	17	75
92	2 3 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2	10	48
93	3 3 5 5 5 4	25	4 5 5 4 4 4	26	3 4 5 5 5 3	25	3 3 3 5 5	19	95
94	3 1 1 1 3 3	12	4 3 1 3 1 1	13	1 3 3 1 2 1	11	4 1 1 1 1	8	44
95	4 4 2 1 4 4	19	3 4 5 4 4 1	21	4 4 3 5 3 3	22	4 5 5 4 4	22	84

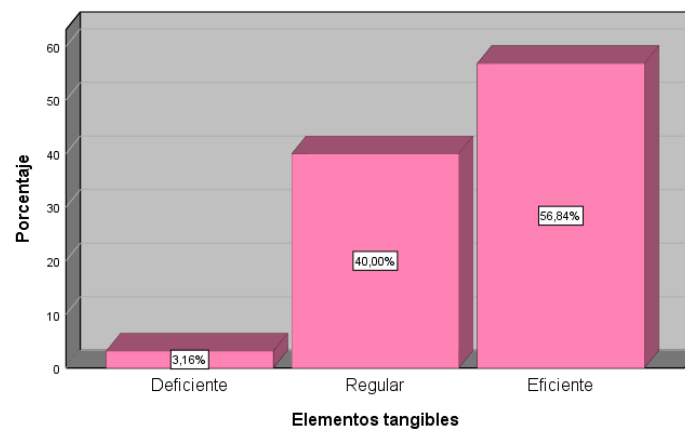
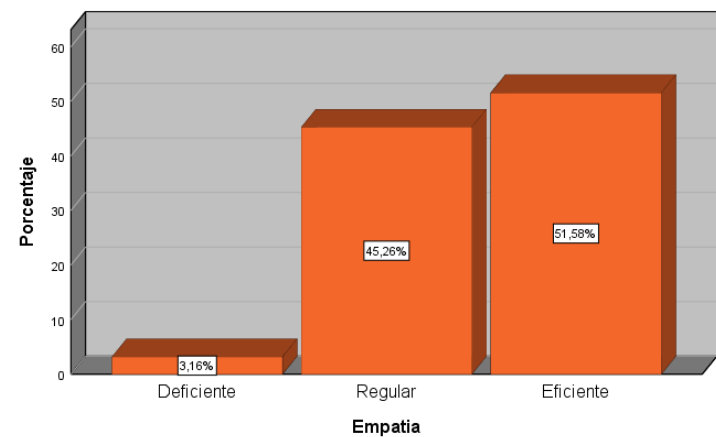
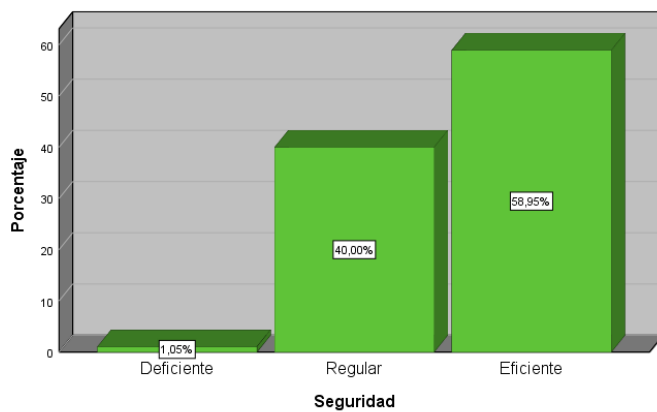
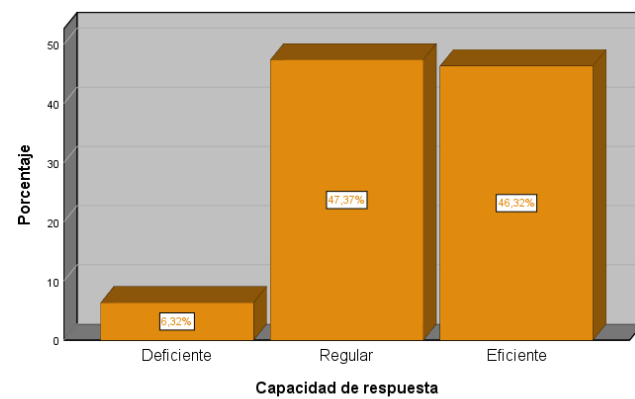
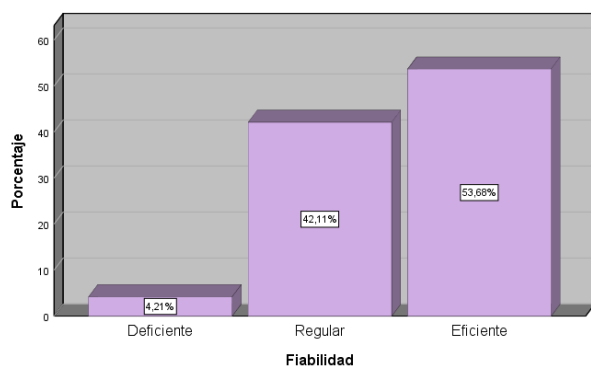
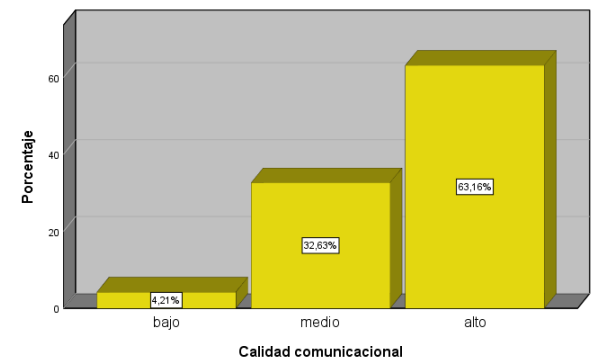
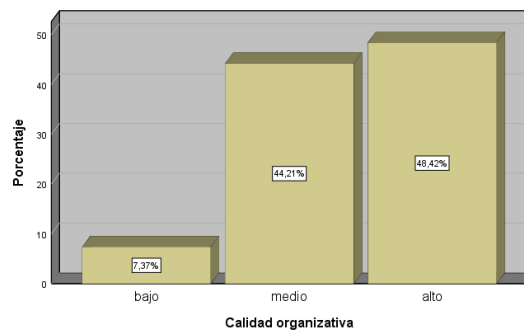
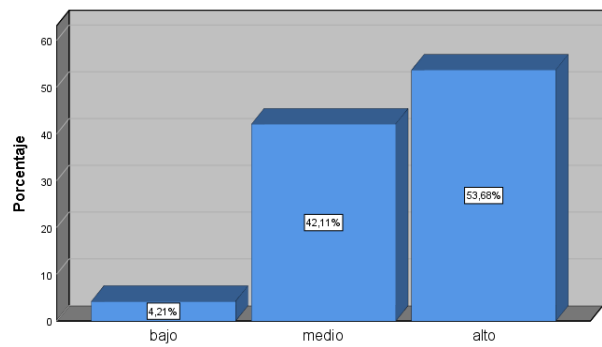
BASE DE DATOS DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

	FIABILIDAD	D1	ACIDAD DE RESPUE	D2	SEGURIDAD	D3	EMPATIA	D4	EMENTOS TANGIBL	D5	T	
1	4 4 4 4 4	20	1 4 5 5	15	5 4 4 3	16	4 4 4 4	20	5 4 4 4	17	88	
2	5 5 3 5 5	23	3 3 4 2	12	1 5 5 4	15	5 5 5 4	24	5 5 4 4	18	92	
3	4 4 1 4 4	17	4 5 5 1	15	3 5 3 5	16	5 3 3 4	19	4 3 3 4	14	81	
4	3 3 3 4 3	16	2 4 4 4	14	4 3 2 5	14	4 2 4 2	17	4 3 3 2	12	73	
5	4 4 4 4 4	20	4 3 5 4	16	5 4 4 5	18	5 4 3 4	4	5 4 3 4	16	90	
6	5 2 3 5 5	20	3 3 5 5	16	3 5 3 5	16	5 5 3 5	23	3 3 3 5	14	89	
7	3 3 3 4 3	16	2 4 4 4	14	4 3 2 5	14	4 2 4 2	17	4 3 3 2	12	73	
8	5 5 3 3 5	21	2 5 5 4	16	2 1 3 5	11	4 4 5 5	4	4 1 1 5	11	81	
9	4 5 5 4 5	23	5 2 3 5	15	5 5 4 2	16	4 4 1 4	5	5 5 2 5	17	89	
10	4 5 3 5 5	22	4 2 4 5	15	5 4 5 3	17	5 4 5 5	24	5 4 4 5	18	96	
11	5 5 2 5 5	22	3 5 5 4	17	5 5 5 5	20	4 5 4 4	5	22	4 5 5 5	19	100
12	5 5 1 5 5	21	1 1 5 1	8	1 4 5 4	14	4 4 5 5	23	4 5 5 5	19	85	
13	5 5 3 5 4	22	4 4 4 3	15	4 5 4 5	18	4 4 2 4	5	19	5 5 3 5	18	92
14	5 4 5 4 5	23	5 5 5 5	20	4 5 5 5	19	4 4 4 4	5	21	4 3 5 5	17	100
15	4 4 2 5 4	19	5 2 3 2	12	2 5 4 4	15	5 4 2 4	2	17	5 4 2 5	16	79
16	3 3 3 3 3	15	2 3 3 3	11	3 3 3 3	12	2 3 3 3	14	3 3 3 3	12	64	
17	4 4 4 4 4	20	4 4 4 4	16	4 4 4 4	16	4 4 4 4	4	20	4 4 4 4	16	88
18	3 2 3 4 4	16	3 2 4 4	13	4 4 4 4	16	4 4 4 3	4	19	4 4 5 5	18	82
19	2 3 4 5 4	18	4 2 4 4	14	4 4 5 5	18	5 5 5 5	1	21	4 4 4 5	17	88
20	3 3 3 3 3	15	3 3 3 3	12	3 3 3 3	12	3 3 3 3	3	15	3 3 3 3	12	66
21	3 3 3 3 3	15	3 3 3 3	12	3 3 3 3	12	3 3 3 3	3	15	3 3 3 3	12	66
22	3 3 3 4 3	16	2 4 4 4	14	4 3 2 5	14	4 2 4 2	5	17	4 3 3 2	12	73
23	5 1 5 5 5	21	5 5 5 5	20	5 5 5 5	20	5 5 5 5	5	25	5 5 5 5	20	106
24	4 4 3 4 3	18	3 3 5 4	15	5 5 5 5	20	3 5 5 4	3	20	4 4 5 4	17	90
25	3 3 3 4 3	16	2 4 4 4	14	4 3 2 5	14	4 2 4 2	5	17	4 3 3 2	12	73
26	5 5 5 5 5	25	5 4 4 4	19	5 5 5 5	20	5 5 5 5	5	20	5 5 5 5	20	109
27	4 5 3 5 4	21	4 4 4 4	16	4 5 4 5	18	4 4 4 4	3	19	4 5 3 5	17	91
28	5 4 5 5 5	24	5 4 5 1	15	5 3 5 5	18	4 5 2 5	2	18	3 4 3 5	15	90
29	4 5 4 4 5	22	4 4 4 4	16	5 5 5 5	20	5 5 5 4	3	22	5 5 5 5	20	100
30	3 1 1 4 2	11	3 3 4 4	14	5 4 4 5	18	4 2 2 2	1	11	4 3 2 5	14	68
31	3 3 3 4 3	16	2 4 4 4	14	4 3 2 5	14	4 2 4 2	5	17	4 3 3 2	12	73
32	3 3 3 4 3	16	2 4 4 4	14	4 3 2 5	14	4 2 4 2	5	17	4 3 3 2	12	73
33	3 3 3 4 3	16	2 4 4 4	14	4 3 2 5	14	4 2 4 2	5	17	4 3 3 2	12	73
34	3 3 3 3 3	15	3 4 3 2	12	4 4 4 4	16	4 4 3 3	2	16	3 5 3 3	14	73
35	3 4 5 3 2	17	1 1 2 2	6	3 3 3 2	11	4 3 5 1	4	17	4 4 5 4	17	68
36	5 5 5 5 5	25	5 5 5 5	20	5 5 5 5	20	5 5 4 4	4	22	3 3 4 5	15	102
37	5 3 4 3 4	19	5 3 4 4	16	5 5 5 5	20	5 5 5 3	2	20	2 3 2 5	12	87
38	5 1 1 1 1	9	1 3 2 3	9	3 4 3 4	14	4 3 4 1	2	14	3 2 1 3	9	55
39	1 1 4 5 1	12	3 3 5 3	14	1 2 4 5	12	4 5 5 2	5	21	2 4 4 4	14	73
40	3 3 3 4 3	16	2 4 4 4	14	4 3 2 5	14	4 2 4 2	5	17	4 3 3 2	12	73
41	4 4 4 5 4	21	4 4 4 4	16	5 5 5 5	20	5 5 5 5	5	25	5 5 5 5	20	102
42	4 4 4 5 4	21	4 3 5 5	17	5 5 5 4	19	4 4 4 4	4	20	4 4 4 4	16	93

43	1 2 2 3 3	11	5 4 4 5	18	5 4 4 4	17	4 4 4 5	4	21	4 5 2 4	15	82
44	5 5 5 5 5	25	5 5 5 5	20	5 5 5 5	20	4 5 5 5	3	22	5 5 5 5	20	107
45	3 3 3 4 3	16	2 4 4 4	14	4 3 2 5	14	4 2 4 2	5	17	4 3 3 2	12	73
46	3 3 4 5 5	20	3 3 3 5	14	5 5 5 5	20	5 4 5 4	1	19	5 5 4 5	19	92
47	3 3 3 4 3	16	2 4 4 4	14	4 3 2 5	14	4 2 4 2	5	17	4 3 3 2	12	73
48	5 2 4 5 5	21	4 4 4 4	16	4 5 5 5	19	5 5 5 4	2	21	5 5 5 5	20	97
49	4 4 5 5 5	23	5 5 5 5	20	5 5 5 5	20	5 4 5 5	5	24	4 5 4 5	18	105
50	3 4 3 4 3	17	2 3 3 3	11	4 4 4 4	16	2 3 3 4	3	15	4 3 3 4	14	73
51	2 4 4 4 4	18	3 5 5 5	18	3 4 3 4	14	4 3 3 2	3	15	4 2 1 4	11	76
52	3 3 3 4 3	16	2 4 4 4	14	4 3 2 5	14	4 2 4 2	5	17	4 3 3 2	12	73
53	3 3 3 4 3	16	2 4 4 4	14	4 3 2 5	14	4 2 4 2	5	17	4 3 3 2	12	73
54	3 2 3 4 2	14	1 3 4 1	9	3 1 5 5	14	5 5 5 3	3	21	3 3 3 5	14	72
55	3 4 4 3 4	18	3 3 4 4	14	3 3 4 3	13	4 2 1 4	4	15	3 3 2 4	12	72
56	2 2 3 3 3	14	5 3 1 4	13	3 1 3 4	11	3 3 4 3	3	17	4 4 3 4	15	70
57	2 2 3 3 3	13	3 3 3 3	12	3 3 3 3	12	3 3 3 3	3	15	4 3 3 3	13	65
58	3 3 3 4 3	16	2 4 4 4	14	4 3 2 5	14	4 2 4 2	5	17	4 3 3 2	12	73
59	3 3 3 4 3	16	2 4 4 4	14	4 3 2 5	14	4 2 4 2	5	17	4 3 3 2	12	73
60	4 5 3 5 4	21	4 4 4 4	16	4 5 4 4	17	4 5 4 4	3	20	5 4 4 5	18	92
61	4 4 4 4 4	20	4 4 4 4	16	4 4 4 4	16	4 4 4 4	4	20	4 4 4 4	16	88
62	4 4 4 4 4	20	4 4 4 4	16	4 4 4 4	16	4 4 4 4	4	20	4 4 4 4	16	88
63	3 3 3 4 3	16	2 4 4 4	14	4 3 2 5	14	4 2 4 2	5	17	4 3 3 2	12	73
64	5 5 5 5 5	25	5 5 5 5	20	5 5 5 5	20	5 5 5 5	5	25	5 5 5 5	20	110
65	3 3 3 4 3	16	2 4 4 4	14	4 3 2 5	14	4 2 4 2	5	17	4 3 3 2	12	73
66	5 4 4 5 5	23	5 4 4 5	18	4 5 5 5	19	5 5 4 5	4	23	5 5 5 5	20	103
67	3 3 3 4 3	16	2 4 4 4	14	4 3 2 5	14	4 2 4 2	5	17	4 3 3 2	12	73
68	5 5 5 5 5	25	5 5 5 5	20	5 5 5 5	20	5 5 5 5	5	25	5 5 5 5	20	110
69	1 1 1 1 1	5	1 1 1 1	4	1 1 1 1	4	1 1 1 1	1	5	1 1 1 1	4	22
70	4 5 5 4 5	23	2 4 4 5	15	5 5 4 5	19	3 1 4 4	1	13	5 5 5 5	20	90
71	4 3 5 4 5	21	3 5 3 4	15	4 3 5 5	17	4 3 4 3	4	18	5 4 4 4	17	88
72	4 3 5 5 5	22	2 3 5 5	15	5 5 5 4	19	4 5 5 3	3	20	5 5 5 5	20	96
73	4 4 3 4 4	19	4 3 4 4	15	5 5 3 3	16	3 4 4 3	4	18	5 5 5 5	20	88
74	4 4 4 4 4	20	4 4 4 4	16	4 4 4 4	16	4 4 4 4	4	20	4 4 4 4	16	88
75	4 4 4 4 4	20	4 4 4 4	16	4 4 4 4	16	4 4 4 4	4	20	4 4 4 4	16	88
76	3 3 3 4 3	16	2 4 4 4	14	4 3 2 5	14	4 2 4 2	5	17	4 3 3 2	12	73
77	5 5 4 4 4	22	4 4 4 4	16	4 4 5 5	18	4 5 4 4	4	21	4 4 4 5	17	94
78	4 4 3 5 4	20	3 3 4 4	14	4 5 5 5	19	5 5 4 3	4	21	5 5 4 5	19	93
79	3 3 3 4 3	16	2 4 4 4	14	4 3 2 5	14	4 2 4 2	5	17	4 3 3 2	12	73
80	4 4 4 4 5	21	4 4 4 4	16	3 4 5 5	17	5 5 5 4	4	23	5 5 4 4	18	95
81	3 4 3 3 3	16	3 3 4 3	13	3 3 3 3	12	3 3 3 3	1	13	3 3 1 5	12	66
82	3 4 5 3 4	19	4 4 4 4	16	5 4 5 4	18	4 4 3 3	2	16	5 5 5 5	20	89
83	4 4 4 5 4	21	4 4 4 4	16	4 4 4 4	16	4 4 4 4	4	20	4 4 4 4	16	89
84	3 3 3 4 3	16	4 3 3 3	13	5 4 5 4	18	3 4 4 3	4	18	5 5 5 5	20	85
85	3 3 3 4 3	16	2 4 4 4	14	4 3 2 5	14	4 2 4 2	5	17	4 3 3 2	12	73
86	5 5 5 5 5	25	5 4 4 4	17	4 4 5 5	18	4 5 5 5	5	24	5 5 5 5	20	104
87	5 5 5 5 3	23	1 4 1 4	10	5 1 5 5	16	5 5 5 5	5	25	5 5 5 5	20	94
88	3 4 4 5 3	19	3 5 4 4	16	5 5 5 3	16	3 4 4 3	3	17	5 4 5 5	18	88
89	3 3 3 4 3	16	2 4 4 4	14	4 3 2 5	14	4 2 4 2	5	17	4 3 3 2	12	73
90	3 4 3 4 2	16	4 3 3 3	13	3 3 3 3	12	3 4 3 4	3	17	3 3 3 5	14	72
91	3 3 2 4 4	16	3 4 3 3	13	4 4 4 5	17	4 5 4 3	3	19	4 4 4 4	16	81
92	3 3 3 3 3	15	3 3 3 3	12	3 3 3 3	12	3 3 3 3	3	15	3 3 3 3	12	66
93	4 4 3 5 5	21	3 2 4 4	13	4 5 5 4	18	4 4 4 3	4	19	5 4 5 5	19	90
94	3 3 3 3 1	13	1 3 1 1	6	1 3 3 3	10	3 1 1 1	1	7	1 1 1 1	4	40
95	3 3 3 4 3	16	2 4 4 4	14	4 3 2 5	14	4 2 4 2	5	17	4 3 3 2	12	73



## Anexo 9 Figuras





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PEREZ SAAVEDRA SEGUNDO SIGIFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Entornos virtuales y calidad del servicio educativo en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera, Puente Piedra 2022", cuyo autor es BARRON ROJAS MARITZA JACKELIN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

LIMA, 05 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PEREZ SAAVEDRA SEGUNDO SIGIFREDO <b>DNI:</b> 25601051 <b>ORCID</b> 0000-0002-2366-6724	Firmado digitalmente por: SPEREZ15 el 05-08-2022 23:47:19

Código documento Trilce: TRI - 0394135