



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Uso de aplicativos Google Drive y la calidad de servicio virtual
en la UGEL Sandía, Puno, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Condori Machaca, Ruben Jose (ORCID: 0000-0002-4145-1663)

ASESOR:

Mg. Pardo Esquerre, Enrique Miguel (ORCID: 0000-0003-1820-4047)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por cada uno de los éxitos alcanzados en mi vida personal y profesional.

A mi madre Marcelina que ahora me guía, me inspira y cuida desde el cielo.

A mi padre Cirilo por su fortaleza y por inculcarnos sus principios y valores.

A mis hermanos y de manera muy especial a mi hermana Maritza por su apoyo incondicional en esta etapa de mi trayectoria profesional.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por brindarnos la oportunidad de crecer profesionalmente con esta maestría, en la persona del Dr. César Acuña Peralta.

Al Dr. Juan Manuel Pacheco, Director de la Escuela de Post Grado UCV.

Al Mag. Enrique Pardo Esquerre, por su apoyo incondicional para lograr este anhelo profesional.

Al director de la UGEL Sandia y a los directores de las II.EE. por brindarnos la oportunidad de realizar esta investigación.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	37
3.1. Tipo y diseño de investigación	37
3.2. Variables y operacionalización	39
3.3. Población, muestra y muestreo	40
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
3.5. Procedimientos	45
3.6. Método de análisis de datos	45
3.7. Aspectos éticos	46
IV. RESULTADOS	48
V. DISCUSIÓN	60
VI. CONCLUSIONES	64
VII. RECOMENDACIONES	65
REFERENCIAS	66
ANEXOS	72

Índice de tablas

Tabla 1	Cálculo de la muestra	41
Tabla 2.	Validez de contenido de los instrumentos de medición de las variables	44
Tabla 3	Resultados del cálculo del estadígrafo Alpha de Cronbach para las variables	44
Tabla 4.	Contingencia de las variables Uso de aplicativos Google Drive y Calidad de servicio virtual	48
Tabla 5.	Contingencia de la dimensión 1. Características del uso de aplicativos Google Drive y la variable Calidad de servicio virtual	50
Tabla 6.	Contingencia de la dimensión 2. Aplicaciones del uso de aplicativos Google Drive y la variable Calidad de servicio virtual	52
Tabla 7.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para las variables de estudio	54
Tabla 8.	Correlación R de Pearson para la hipótesis general	55
Tabla 9.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la dimensión 1. Características y la variable Calidad de servicio virtual	56
Tabla 10.	Correlación R de Pearson para la primera hipótesis específica	57
Tabla 11.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la dimensión 2. Aplicaciones y la variable Calidad de servicio virtual	58
Tabla 12.	Correlación R de Pearson para la segunda hipótesis específica	59

Índice de gráficos y figuras

Figura 1.	El popular Modelo Servqual	22
Figura 2.	Modelo WebQual 4.0 para medir la calidad de servicio virtual	35

Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación del uso de aplicativos Google Drive con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandía, Puno, 2022. Como parte del proceso de la presente investigación, la metodología empleada correspondió al enfoque cuantitativo; tipo aplicada; diseño no experimental transversal correlacional; método hipotético-deductivo; técnica de la encuesta; como instrumentos se usaron escalas Likert; dirigida a una muestra probabilística de 161 participantes, 85 corresponden a directores de educación inicial, 85 corresponden a directores de educación primaria y 21 corresponden a directores de educación secundaria. Luego de haber aplicado los instrumentos a las unidades de análisis, los resultados mostraron que, a un nivel de significancia de 0,05, se obtuvo un p-valor = 0,000 y una correlación R de Pearson = 0,581**, por lo que se puede rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En consecuencia, se concluyó que el uso de aplicativos Google Drive se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandía, Puno, 2022.

Palabras clave: aplicativos, Google Drive, calidad de servicio virtual.

Abstract

The aim of this research was to determine the relationship between the use of Google Drive applications and the quality of virtual service, at UGEL Sandia, Puno, 2022. As part of the process of this research, the methodology used corresponded to the quantitative approach; applied type; cross-correlational non-experimental design; hypothetical-deductive method; survey technique; Likert scales were used as instruments; addressed to a probabilistic sample of 161 participants, 85 correspond to directors of initial education, 85 correspond to directors of primary education and 21 correspond to directors of secondary education. After having applied the instruments to the units of análisis, the results showed that at a significance level of 0.05, a p-value = 0.000 and a Pearson's R correlation = 0.581** were obtained, so You can reject the null hypothesis and accept the alternate hypothesis. Consequently, it was concluded that the use of Google Drive applications is directly and significantly related to the quality of virtual service, at UGEL Sandia, Puno, 2022.

Keywords: applications, Google Drive, virtual quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, el mantenimiento adecuado de registros es esencial para la eficiencia organizacional, sobre todo para asegurar la calidad de servicio virtual a usuarios o clientes. Además, el mantenimiento deficiente de los registros puede ser perjudicial para cualquier organización. Puede causar inconvenientes en el progreso. Curiosamente, la tecnología ha brindado un habilitador increíble y una oportunidad segura para almacenar registros. Son muchos los dispositivos de almacenamiento que ha traído la tecnología como OneDrive, Dropbox, SharePoint, etc. Pero principalmente en el contexto mundial Google Drive es la increíble aplicación online para almacenar cualquier tipo de documento. Debido a que es un lugar gratuito, seguro y el mejor, para almacenar sus datos y registros. Se puede acceder a sus archivos almacenados en Google Drive en cualquier computadora, teléfono inteligente y tableta. Entonces, donde quiera que vaya, sus archivos lo seguirán, sin necesidad de cargar un equipo sólido, que muchas veces es muy peligroso llevar por ser muy sensibles en algunos casos. Actualmente, más de mil millones de personas utilizan Google Drive. Muchas empresas lo utilizan para su sistema de gestión de documentos. Entonces, si uno no se encuentra entre estos mil millones de usuarios, se queda atrás. Aunque, si una actividad empresarial u organizacional cualquiera está utilizando otros servicios de almacenamiento en la nube, es bueno, pero el problema principal es no utilizar ninguno de ellos. El valor de usar cualquiera de los dispositivos de almacenamiento en línea es que brinda rapidez y movilidad (Muhammad, 2019).

La propagación global de COVID-19 resultó en la suspensión de clases para más de 850 millones de estudiantes en todo el mundo, interrumpiendo los planes de enseñanza originales de las escuelas en estos países y regiones. Poco después, muchos países comenzaron a ofrecer enseñanza en línea a los estudiantes a través de Zoom, Skype, FaceTime, etc. para promover la educación en línea y restablecer el orden normal de enseñanza, y muchos países anunciaron enérgicamente que la educación y la enseñanza serán basadas en la información y mejorarían la capacidad de servicio de la plataforma para respaldar la enseñanza en línea. En respuesta al brote de la epidemia, el aula

en línea se convirtió en una forma necesaria para mantener el orden normal de enseñanza. Estudios previos sobre la satisfacción de las plataformas de educación en línea no tomaron en cuenta los nuevos factores que trajo la epidemia, como la facilidad de uso y la calidad de la interacción (Chen et al., 2020).

A nivel nacional, se ha desarrollado eventos de fortalecimiento para el personal de la UGEL y directivos de las II.EE. principalmente públicos y privadas, sobre el uso de las herramientas tecnológicas para el trabajo virtual o remota. Se hicieron trabajos en línea aprovechando el Google Drive, como por ejemplo planes de gestión, Planes Operativos Institucionales, registro de información de parte de los usuarios (Directores de instituciones educativas) para presentar a la UGEL. Se abrió la mesa de partes virtual, lo cual, exigía el trámite virtual y uso de las herramientas y entornos virtuales para acceder a la información o la atención de los trámites. En el desarrollo de las Asistencias Técnicas, estas se aprovecharon para interactuar con los directores con los aplicativos de Google Drive, básicamente el formulario digital, para registrar información requerida de diversos casos y además para valorar o dar la apreciación sobre la capacidad de atención o llegada de los especialistas y trabajadores de la UGEL hacia el público usuario.

A nivel institucional, Google Drive se utilizó en la UGEL Sandia para la realización de trabajos colaborativos y en las instituciones educativas para implementar trabajos colegiados. También el Excel drive permitió contar con la información oportuna y nos permitió contar con datos estadísticos ilustrados con gráficas de barras y otras presentaciones. Google Drive a través de sus aplicativos permitió atender a los usuarios de distintos distritos muy alejados y en tiempo real, esto permitió al usuario evitar el desgaste del tiempo y gasto de dinero para sus pasajes que les resultaban entre 30 a 35 soles para llegar hasta la UGEL, debido a una geografía muy accidentada y peligrosa. Google drive permitió contar con carpetas y archivos organizados en la nube, sin necesidad de ocupar espacio y gastar mucho papel para los trámites administrativos. Ahora, una vez retornado a la presencialidad nos gustaría dar la continuidad del uso y aprovechamiento de los aplicativos de Google Drive para seguir asegurando

documentos y planes, de manera organizada y en tiempo real y desde cualquier lugar, porque permite acceder en cualquier momento, por consiguiente, se debe ayudar a mejorar la calidad de servicio virtual en la UGEL Sandía.

En la gestión y atención al usuario, regresar a lo pasado, como fue antes del estado de emergencia sanitaria, sería muy peligroso, de nada serviría lo aprendido durante tal coyuntura; por lo que los directivos de la UGEL Sandía, comprometidos con una gestión directiva de éxito, quisieran conocer si el uso de Google Drive puede ayudar a mejorar la gestión y la calidad de los servicios, con confianza, seguridad, prontitud y aprovechando lo aprendido.

Por tanto, el propósito de esta investigación es determinar la relación del uso de aplicativos Google Drive con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandía, Puno, 2022.

El problema general de esta investigación es ¿Cuál es la relación del uso de aplicativos Google Drive con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandía, Puno, 2022?

Los problemas específicos son: (a) ¿Cuál es la relación de las características de Google Drive con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandía, Puno, 2022?; (b) ¿Cuál es la relación de las aplicaciones de Google Drive con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandía, Puno, 2022?

Los resultados de esta investigación se justifican teóricamente, debido al aporte de conocimientos con respecto a las variables aquí estudiadas, Uso de aplicativos Google Drive y Calidad de servicio virtual, cada una de forma independiente, como relacionadas entre sí.

En esta investigación metodológicamente los resultados se justifican, debido al aporte del proceso mediante el cual se llegó a ellos, vale decir, la utilidad valiosa para otros investigadores por la metodología empleada y para quienes deseen profundizar en la línea de investigación con respecto a las variables aquí estudiadas, Uso de aplicativos Google Drive y Calidad de servicio virtual, cada una de forma independiente, como relacionadas entre sí.

En la práctica los resultados de esta investigación se justifican, debido al aporte de las bases mediante las cuales la en la UGEL Sandia, en Puno, pueda emprender las estrategias correspondientes a fin de mantener o mejorar su servicio virtual, a fin de otorgar mejor atención a colaboradores, directores de instituciones educativas y docentes, a las cuales proporciona diversos servicios. Es importante, que los resultados que se obtengan de esta investigación sirvan para mejorar la gestión con nuestros directivos, atención oportuna, segura y organizada en un escenario de la competencia digital o virtual.

Los resultados de esta investigación se justifican socialmente, debido al aporte de las bases para establecer mejores estrategias de servicio al usuario dentro de la gestión de la UGEL Sandia, a fin de establecer mejor comunicación con directores, docentes y personal diverso de las instituciones educativas que la conforman, garantizando así una calidad de servicio virtual con mayor eficacia e impacto en la población educativa que le es inherente. Estos resultados deben ayudar a nuestros usuarios a evitar gastos insulsos y la pérdida de tiempo en viajes muy largos y peligrosas.

El objetivo general de esta investigación es determinar la relación del uso de aplicativos Google Drive con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandia, Puno, 2022.

Los objetivos específicos son: (a) Determinar la relación de las características de Google Drive con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandia, Puno, 2022; (b) Determinar la relación de las aplicaciones de Google Drive con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandia, Puno, 2022.

La hipótesis general de esta investigación es: El uso de aplicativos Google Drive se relaciona directamente con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandia, Puno, 2022.

Las hipótesis específicas son: (a) Las características de Google Drive se relacionan directamente con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandia, Puno, 2022; (b) Las aplicaciones de Google Drive se relacionan directamente con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandia, Puno, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Exponemos aquí los antecedentes internacionales, que nos ayudará a comprender el contexto del problema, entre ellos tenemos a continuación:

Chen et al. (2020), en su artículo científico *Análisis de la satisfacción de los usuarios con las plataformas de educación en línea en china durante la pandemia del COVID-19*, establecieron que el brote de la Enfermedad del Corona Virus 2019 (COVID-19) en varios países a finales del año pasado había trasladado la enseñanza tradicional presencial a las plataformas de educación en línea, lo que afectaba directamente la calidad de la educación. Tomando como objeto de investigación la satisfacción del usuario en las plataformas de educación en línea en China, en este estudio se utilizó una encuesta tipo cuestionario y un rastreador web para recopilar datos de experiencia de usuarios en línea y fuera de línea; se construyó un sistema de índice de satisfacción del cliente mediante el análisis de las emociones y la literatura existente para el análisis cuantitativo y se creó un modelo de red neuronal de propagación inversa (BP) para pronosticar la satisfacción del usuario. La conclusión mostró que los factores personales de los usuarios no tenían una influencia directa en la satisfacción del usuario, mientras que la disponibilidad de la plataforma tenía la mayor influencia en la satisfacción del usuario, asegurando así la calidad del servicio virtual. Efectivamente, en el contexto internacional se han presentado situaciones como estas, en las cuales podemos apreciar que el trabajo virtual ha demandado la concurrencia de factores como las emociones de satisfacción de los usuarios con relación a las plataformas en línea, lo cual, no estaba directamente concatenado con la satisfacción de los actores educativos en este caso en nuestro ámbito, en cambio sí se pudo evidenciar los contenidos de la plataforma como la satisfacción de los que han interactuado a través de estos medios de trabajo virtual. Aquí lo que destacamos es que nuestros directores y docentes han tenido que incursionar en el mundo de las plataformas virtuales para poder comunicarse con su estudiantes y familias como una demanda del contexto de COVID 19 y buscar la forma de asegurar las evidencias de sus estudiantes y también realizar la retroalimentación mediante la virtualidad.

Chaemsai y Sriprachan (2019), en su artículo científico *Eficiencia del uso de las aplicaciones de Google en la gestión de la oficina*, Universidad Suan Sunandha Rajabhat, establecieron la eficiencia del uso de las aplicaciones de Google en la gestión de la oficina. La población se basó en 25 miembros del Jefe de Oficina de 25 unidades gubernamentales en la Universidad Suan Sunandha Rajabhat. Realizaron investigaciones según el proceso de gestión del conocimiento en seis episodios. Dos propósitos principales de este documento fueron estudiar el problema de las técnicas antiguas utilizadas y estudiar la eficiencia del uso de las aplicaciones de Google en la gestión de la oficina. (a) Según las técnicas de estudio de seguimiento de avance de obra en administración de oficina, utilizando técnica antigua. Se usaba Microsoft Excel y Microsoft Outlook para hacer un seguimiento del trabajo. Se descubrió que usar formularios de Microsoft Excel no era fácil en muchos sentidos. Había muchos pasos a seguir. Pérdida de tiempo en el envío de información. Se debía verificar la exactitud de los datos y debe mantener los datos almacenados. (b) Según el estudio sobre la eficiencia del uso de las aplicaciones de Google en la gestión de la oficina para dar seguimiento a la técnica del progreso del trabajo, los resultados mostraron que reducían el proceso de operación al 62.5%. La reducción de la redundancia en la operación era del 100% debido a la capacidad de vincularse mientras se procesa de inmediato. No se perdía tiempo en la operación porque no se perdía tiempo en la entrega, debido a que el enlace podía ser conveniente de inmediato sin tener que preocuparse por la recopilación de datos. Ya era hora de verificar la precisión y era un sistema que siempre estaba actualizado. El acceso a la información lo podían hacer todas las personas de la sección responsable. Se podía acceder a los datos simultáneamente. La edición simultánea era para la persona adecuada y capaz de conectarse con los sistemas de información existentes, como la oficina electrónica. Efectivamente, también en nuestro contexto de trabajo se ha hecho uso de los formularios electrónicos, básicamente para reportar información desde las instituciones educativas hasta los responsables de organizar y sistematizar la información, en algunos casos se pudo interactuar de manera simultánea desde los centros poblados muy alejados y caseríos ubicados en el medio rural muy distantes desde la UGEL Sandia. Por otro lado, respecto al uso de la eficiencia de los aplicativos de Google Drive podemos establecer que, en

nuestra UGEL Sandia, podemos conjeturar que muchos directores y docentes no han logrado utilizar adecuadamente ni mucho menos explorar todas las bondades que brindaba Google Drive para la gestión directiva y por consiguiente mejorar la calidad de servicio virtual. Era muy importante desarrollar la capacidad de creatividad y sobre todo explorar las aplicaciones que ayudaba en la gestión administrativa e institucional de las instituciones educativas. También implicaba contar con el conocimiento de estos aplicativos, como son los trabajos en línea y la facilidad de compartir los documentos para acceder en cualquier momento y espacio de trabajo.

Muhammad (2019), en su artículo científico *El beneficio de Google Drive para un sistema de gestión de documentos de la organización*, estableció que la tecnología había traído un beneficio excepcional en todos los aspectos de la vida humana. Específicamente, proporcionaba una oportunidad más segura, confiable y favorable hacia el sistema de gestión de documentos. Pero, aun así, algunas organizaciones, empresas y otras agencias gubernamentales utilizaban un método obsoleto para almacenar registros. El hallazgo reveló que muchas organizaciones aún debían integrar la tecnología por completo para mantener sus documentos esenciales. Además, las organizaciones y empresas que usaban tecnología para proteger sus documentos confirmaron que la tecnología, en particular el uso de Google Drive, redujo el estrés al recuperar y volver al registro deseado en el momento requerido. También redujo la carga de mantener una copia impresa. En conjunto, les dio una solución rápida y muy rápida cuando surge el problema. Mencionaron que pueden acceder a sus documentos en cualquier lugar y en cualquier momento. Por lo tanto, esta investigación se hubo dispuesto en relación con el mejor software tecnológico específico para el almacenamiento de registros de empresas y organizaciones. El software seleccionado fue Google Drive. Entonces, los hallazgos explicaron ¿Qué era Google Drive? ¿Cuál era la importancia de Google Drive en el mantenimiento de registros administrativos? Cómo usar Google Drive para almacenar documentos individuales y de la organización. Particularmente en nuestra experiencia de trabajo durante la pandemia COVID 19, logramos utilizar los aplicativos de Google Drive para organizar nuestros archivos consistentes en carpetas digitales, por cada uno de los aspectos de gestión en la instancia descentralizada

y nos permitió liberarnos de una gran cantidad de archivos en físico o en papel. La gestión de los documentos en la virtualidad era un eje muy valioso que ayudó a los directores a organizar sus archivos digitales y subir al Drive para tenerlos de manera permanente y atender a los usuarios mediante la virtualidad. Aquí es necesario puntualizar que con la digitalización de los archivos y expedientes se reduce la excesiva utilización de papel y también reducir las emociones negativas, como el estrés que afectó a la gran cantidad de personal en las instituciones públicas y privadas. Lo mismo, sucedió en nuestro contexto educativo.

Naumov (2019), en su artículo científico *El impacto de los robots, la inteligencia artificial y la automatización de servicios en la calidad del servicio y la experiencia de servicio en la hostelería*, establecieron evaluar críticamente la implementación de tecnologías desde la perspectiva de los servicios para huéspedes, la innovación y las experiencias de los visitantes. El documento se centró en el valor de los robots, la automatización de servicios y la inteligencia artificial en la hostelería y examina su influencia en la calidad del servicio. La metodología empleó una descripción crítica y conceptual del surgimiento e implementación de robots, automatización de servicios e inteligencia artificial en la hospitalidad con énfasis en el servicio, la calidad del servicio y la experiencia del huésped. Se combinó una descripción general completa de la literatura académica sobre el servicio al cliente y la experiencia del huésped con ejemplos de la industria de varias operaciones de servicio en la hospitalidad para examinar la implementación de RAISA en la industria de la hospitalidad desde una variedad de puntos de vista académicos y prácticos. Los resultados mostraron que, a pesar de la aceptación global de las tecnologías en las industrias de servicios en general y la hospitalidad en particular, seguía siendo difícil encontrar el equilibrio adecuado entre las interacciones digitales y humanas. En el contexto de la calidad del servicio, la implementación de robots y la automatización del servicio era cada vez más importante para obtener una ventaja competitiva, pero la provisión de experiencias más personalizadas para los huéspedes sigue siendo controvertida. Definitivamente, la virtualidad en algunos aspectos también ha contribuido a la automatización de algunos servicios, no solo en lo comercial, también en la gestión pública y sobre todo en las instituciones educativas para

los trabajos colaborativo y los trámites administrativos. Esta forma de trabajo redujo los gastos económicos a los directores y los usuarios de todos los sectores. Lo que sí está claro que la digitalización y la tecnología no ha podido reemplazar por completo al ser humano, en este caso a los directores y docentes, como los servidores públicos del sector educación.

Rita et al. (2019), en su artículo científico *El impacto de la calidad del servicio electrónico y la satisfacción del cliente en el comportamiento del cliente en las compras en línea*, establecieron, como objetivo, desarrollar nuevos conocimientos para comprender mejor las dimensiones más importantes de la calidad del servicio electrónico que tienen un impacto en la satisfacción del cliente, la confianza del cliente y el comportamiento del cliente, basándose en la literatura existente sobre la calidad del servicio electrónico en las compras en línea. Este estudio se centró en las cuatro dimensiones del modelo de calidad del servicio electrónico que predicen mejor el comportamiento del cliente. No solo probó el impacto de la satisfacción del cliente en el comportamiento del cliente, como la intención de recompra, el boca a boca y la revisión del sitio, sino también el impacto de la confianza del cliente. Se esperaba que el resultado amplíe el conocimiento sobre la cultura de diferentes países frente a la diferente relevancia de los atributos de calidad del servicio electrónico. Los datos de una encuesta en línea de 355 de los consumidores en línea de Indonesia, se utilizaron para probar el modelo de investigación, utilizando modelos de ecuaciones estructurales. De acuerdo a los resultados observados se muestran 3 dimensiones de la calidad del servicio electrónico: el diseño del sitio web, la seguridad/privacidad y el cumplimiento, afectan la calidad general del servicio electrónico. Es así que, respecto a la calidad general del servicio electrónico el servicio al cliente no está significativamente relacionado. En cambio, sí está significativamente relacionado estadísticamente la calidad general del servicio electrónico con el comportamiento del cliente. La investigación futura debe considerar una variedad de segmentos de productos y/u otras industrias para asegurarse de que la medición funcione igualmente bien. En otro entorno industrial, es posible que sea necesario ajustar la medición. La investigación futura también podría utilizar diferentes metodologías, como grupos focales y entrevistas. Aquí, podemos asimilar que la conducta adoptada por el cliente, en

este caso nuestros usuarios si consideran la importancia de la calidad de servicio electrónico, en nuestro caso la eficiencia y efectividad como calidad de servicio. En términos generales, la forma como se presentaron los medios para interactuar con nuestros usuarios ha determinado el comportamiento de nuestros clientes, es decir, la forma amigable de los diseños y las presentaciones de estas plataformas eran fundamentalmente para los usuarios en el ámbito educativos, no solo la facilidad de acceso sino, la forma de responder oportunamente a sus peticiones, sobre todo la facilidad de entregar sus expedientes y reportar información al instante.

Rajadarshini y Alageswaran (2016), en su artículo científico *Asignación y aprovisionamiento dinámico de máquinas virtuales basado en un esquema de alquiler doble óptimo para mejorar la QoS y maximizar las ganancias*, establecieron que uno de los principales desafíos para los proveedores de la nube era diseñar mecanismos eficientes para el aprovisionamiento y la asignación de máquinas virtuales. Dichos mecanismos permiten a los proveedores de la nube utilizar de manera efectiva sus recursos disponibles y, por lo tanto, lograr mayores ganancias. En este artículo, se propuso la estrategia del modelo de colas de doble alquiler para los proveedores de servicios. Esto incluía el alquiler a corto plazo y los planes de alquiler a largo plazo como elementos principales, que desempeñan un papel vital en la mejora de la calidad del servicio. Las asignaciones de recursos se basan en el esquema de doble alquiler que utilizaba el concepto de heurística. La solución propuesta proporcionó resultados y logros tanto para los proveedores de la nube como para los consumidores.

Con respecto a los antecedentes nacionales, se cuenta con los siguientes.

Cotrina (2022), en su investigación estableció, como objetivo, comprobar la influencia de las herramientas tecnológicas en la calidad de servicio de la Universidad Nacional de Barranca, 2021. Para dicha investigación se empleó como metodología el enfoque cuantitativo; considerando el tipo aplicado, diseño no experimental transversal correlacional causal; alcance explicativo; con una muestra de 139 estudiantes; método hipotético-deductivo; técnica de la encuesta; y como instrumentos se usaron escalas Likert. Los resultados,

mediante el estadígrafo R de Pearson, mostraron correlación entre las dos variables, por lo que se afirmó la hipótesis alternativa, la cual permitió concluir que las herramientas tecnológicas influyen significativamente en la calidad de servicio de la Universidad Nacional de Barranca, 2021. Referente a lo sostenido por Cotrina, está muy relacionado a los objetivos que perseguimos con esta investigación, inclusive la cantidad de muestra es muy similar a la presente investigación, con la diferencia del ámbito geográfico, debido a que nuestro interés es conocer las bondades o las dificultades que se presentan en nuestra provincia de Sandía, respecto al uso de los aplicativos de Google Drive y como se ve la mejora o tal vez la dificultad en la calidad de servicio virtual en la gestión administrativa frente a los usuarios entre ellos: Directores, docentes, autoridades y padres de familia. Aquí, consideramos que los desafíos se tuvieron que universalizar para todos los ámbitos, en consecuencia, partiendo de nuestra experiencia de gestión en las Unidades de Gestión Educativa Local, podemos reafirmar que el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas ayuda de manera satisfactoria al servicio y atención eficiente de los clientes.

Durand (2022), en su artículo científico Sistema de indicadores de calidad para evaluar los programas de posgrado virtuales en el Perú, 2020, estableció que La rápida evolución del e-learning o educación virtual hace necesario que los modelos para evaluar su calidad evolucionen de la misma manera, por lo que la investigación en este campo debe de ser constante. Hay un número creciente de universidades que ofrecen programas de educación virtuales incluso existen experiencias en el mundo de Universidades totalmente virtuales. Sobre este punto se han desarrollado algunas investigaciones que muestran los diferentes modelos de evaluación de la calidad tanto de educación virtual como principalmente de educación presencial, pero ninguna aplicada a la realidad peruana y a programas de posgrado específicamente. La presente investigación cualitativa desarrolla un sistema de indicadores de calidad a partir de comparar veintiún (21) modelos de calidad que existen en diferentes regiones: Latinoamérica, Europa, África, Usa, y que se han sido propuestos o actualizados en los últimos 15 años, la mayoría de ellos entre el 2008 y 2011. Dicha propuesta ha sido validada mediante encuestas a expertos de programas virtuales. Como conclusión se puede indicar que se han identificado quince (15) dimensiones o

factores y cincuenta y seis (56) indicadores de calidad que mejor permiten evaluar los programas de posgrado en modalidad virtual en el Perú. Podemos también manifestar para poder sostener nuestra postura, respecto a la evaluación de los entornos virtuales utilizados en nuestro ámbito no se han establecido indicadores que nos ayuden a afirmar algo que no hemos podido indagar, lo que nos da la oportunidad de desarrollar la presente investigación en nuestro lugar de trabajo, con el propósito de ayudar con las propuestas de mejora a nivel institucional. Estas medidas que debemos confirmar en las conclusiones y las recomendaciones.

Huamán (2020), en su investigación *Influencia de uso del portafolio digital con Google Drive para la mejora en la gestión curricular de docentes hospitalarios de Lima Metropolitana 2019*, estableció, como objetivo general; identificar cómo influye el uso del portafolio digital con Google Drive en la mejora de la gestión curricular de docentes hospitalarios de Lima Metropolitana 2019. La metodología empleada se caracterizó por contar con el enfoque cuantitativo; tipo aplicado; diseño cuasiexperimental con grupo experimental y grupo control; alcance explicativo; orientado a una muestra de 40 docentes hospitalarios, de los cuales la mitad recibió intervención educativa acerca del uso del portafolio digital con Google Drive y la otra mitad, el grupo control, no lo recibió. Los resultados mostrados, mediante la prueba de Wilcoxon confirmaron que hubo una mejora, por lo que, se pudo aceptar la hipótesis alterna. Por lo que, se concluyó que el uso del portafolio digital con Google Drive mejora la gestión curricular de los docentes materia de la investigación. Este otro de los aspectos visualizados en nuestra UGEL, durante el contexto sanitario, debido que se tuvo una demanda inmediata de contar con portafolios digitales a nivel de la gestión pedagógica, esto permitió a los directores solicitar a los docentes a trabajar utilizando los portafolios digitales. En ese sentido, estos factores contribuyen a la mejora de la calidad de servicio virtual.

Chipana (2019), en su investigación *Google Drive para mejorar las competencias digitales del personal docente de la I.E.P. Friend's Garden*, estableció, como objetivo, determinar la influencia de la aplicación de Google Drive para mejorar las competencias digitales del personal docente de la I.E.P.

Friend's Garden. La metodología empleada correspondió al enfoque cuantitativo; tipo aplicado; diseño experimental; método hipotético.deductivo; técnica de la prueba; como instrumentos se usaron prueba de entrada y prueba de salida; dirigida a una muestra de 42 docentes. Mediante la prueba t de Student, se obtuvo, como resultado, que se pudo afirmar la hipótesis alternativa, la cual permitió concluir que la aplicación de Google Drive influye positivamente para mejorar las competencias digitales del personal docente de la I.E.P. Friend's Garden. Según esta conclusión, podemos apreciar que, Google Drive es muy valioso e importante para los docentes, en este caso, nosotros deseamos seguir fortaleciendo las capacidades de uso de este aplicativo, no sólo para los docentes, si no para mejorar la calidad de servicio virtual y de esa manera satisfacer a nuestros clientes, en este caso específico a nuestros directores de instituciones educativas del nivel inicial, primaria y secundaria.

Caro (2018), en su investigación, estableció, como objetivo, valorar la calidad de servicios en la Modalidad a Distancia basada en Entornos Virtuales de la Universidad Continental durante el período académico 2018. Como se trataba de investigar la influencia entre estas dos variables, para este fin se utilizó un modelo denominado e-SERVPERF. La metodología correspondió al enfoque cuantitativo; diseño no experimental transversal descriptivo; orientado a una muestra de 348 estudiantes de pregrado. Los resultados y conclusiones fueron los siguientes: estadísticamente existe evidencia suficiente para aseverar que la Calidad de servicio observada (CSP) de la Modalidad a Distancia basada en Entornos Virtuales de la Universidad Continental es de nivel bueno (H1), porque se consiguió un valor estadístico de $|Z|=3.834 > 1.96$, el cual se ubica en la región crítica (de rechazo de la H0) para un nivel de significancia de $\alpha=5\%$.

Las bases teóricas de la variable Uso de aplicativos Google Drive corresponden a las siguientes. En la gestión del conocimiento se trata esencialmente de obtener el conocimiento de la persona. Implica comprender dónde y en qué formas existe el conocimiento, como una serie de pasos como la planificación, organización, motivación y control de personas, en los procesos y sistemas de organización en la administración, para garantizar que sus activos relacionados con el conocimiento sean mejorados, empleados y amparados de

manera efectiva por los miembros de la organización (Potjanajaruwit, 2017). Por otro lado, la gestión del conocimiento es un proceso en el que la organización aprovecha el conocimiento para proporcionar recursos y para el máximo beneficio de la organización. La gestión del conocimiento se centra en aprender de la práctica. La gestión del conocimiento es el proceso de utilizar el conocimiento de una manera sistemática y adecuada.

Una aplicación de Google es una aplicación desarrollada por Google para brindar servicios de gestión dentro de la organización. Y utilizar el servicio de aplicaciones de Google de forma gratuita (Google Inc., 2014), puede considerarse como una innovación administrativa, porque es efectiva para administrar en la era digital, así como para también crear aprendizaje colaborativo en cualquier lugar, en todo momento y con cada forma de tecnología que pueda conectarse al sistema de Internet, bajo la recopilación y el registro de datos en la nube con Google Drive se comunica a través de Gmail. Los horarios se pueden programar trabajando en equipo juntos con actividades al mismo tiempo en el mismo archivo de documento de trabajo con Google Docs.

Sirve para establecer servicios para instituciones educativas. Se puede usar para correo electrónico, calendario y chat a través de Google Apps for Education, que es comunicación y soluciones. El trabajo integrado en conjunto incluye servicios de Google existentes como Drive, Docs, Gmail u Sheet, etc., los cuales pueden unirse y presentarse con un solo trabajo.

Para estudiar el éxito de la gestión del conocimiento, se encontró que había tres componentes importantes como resultado de la integración del trabajo, siendo este entre (a) las personas, (b) los procesos y (c) la tecnología, y siendo así la gestión del conocimiento sería exitosa. Se requería personas y tecnología.

Hay muchas formas de aplicar Google Apps en la gestión de información educativa, como el almacenamiento de datos a través de Google Drive, el diseño y desarrollo de sitios web a través de Google Site, el intercambio de documentos a través de Google Docs, la preparación del calendario académico a través de Google Calendar, la encuesta por cuestionario a través de Google Form; y la

difusión de información a través de Google Plus en consonancia con la educación a la formación profesional contiene dos elementos. El primer elemento es la gestión de Google. Este elemento cuenta con Google Doc, Google Talk, Google Hangout, Google Poll, Google Calendar y Google Drive. El segundo elemento es la educación de Google. Este elemento incluye Google Doc, Google Talk, YouTube, Google Picasa, Google Site, VDO Conference, Google Drive y Google Poll (Jirapunyachoti, 2015; Priaoprasit, 2016).

Google Drive es un programa de almacenamiento en línea que permite al usuario cargar, crear, editar, compartir, transferir, conservar y proteger archivos, documentos, fotos, videos, grabaciones, historias, diseños, dibujos y más. Según Joe Byrne, Google Drive es un programa basado en la nube que le permite crear, editar, almacenar y compartir documentos con otras personas. Muchas empresas lo utilizan como un sistema de gestión de archivos. Los documentos se encuentran en la nube y se sincronizan con los de los usuarios. Con Google Drive, los usuarios pueden acceder y colaborar en archivos desde cualquier lugar y dispositivo. Es compatible con la movilidad y la agilidad (Muhammad, 2019).

Google Drive brinda la oportunidad de interactuar con los usuarios para almacenar archivos en sus herramientas tecnológicas, sincronizar, compartir archivos entre dispositivos. Asimismo, desde un sitio web, Google Drive brinda aplicaciones con capacidades sin conexión para computadoras con Windows y macOS, y tabletas con Android, teléfonos inteligentes e iOS. Google Drive incluye Documentos, Hojas de cálculo y Presentaciones de Google, un paquete de oficina que permite la edición colaborativa de documentos, hojas de cálculo, presentaciones, dibujos, formularios y más. Los archivos creados y editados a través de la suite ofimática se guardan en Google Drive (Muhammad, 2019).

Del párrafo que antecede, como parte de nuestra experiencia podemos confirmar lo valioso e interesante que es aprovechar los aplicativos de Google Drive para trabajar en oficina e interactuar con nuestros usuarios, como trabajar en línea de manera colaborativa, contar con información oportuna, presentar estadísticas consolidadas, compartir documentos en tiempo real y las presentaciones dinámicas con las cuales podemos desarrollar una serie eventos

pedagógicos, no sólo para mejorar la calidad de servicio, sino para mejorar la gestión de los aprendizajes.

El uso de Google Drive sirve para el sistema de gestión de documentos. Si se desea utilizar Google Drive, se debe crear una cuenta de Google. Pero si ya se la tiene, aquí están los pasos; (a) primero, se inicia sesión en la cuenta de Gmail; (b) se va a la aplicación de Google en la esquina derecha de la pantalla de la computadora; (c) se hace clic en la aplicación de Google; y (d) se desplaza hacia abajo y luego se hace clic en Drive. Además, después de hacer clic con éxito en Drive, se puede decidir qué hacer porque todo está escrito (Muhammad, 2019).

La importancia de Google Drive para un sistema de gestión de documentos de la organización corresponde a: (a) movilidad, (b) flexibilidad, (c) reducción de la carga de mantener una copia impresa, (d) compartir, (e) acceso rápido al documento deseado y (f) recuperación en cualquier momento y en cualquier lugar (Muhammad, 2019).

Con respecto a la movilidad, Google Drive permite almacenar archivos en cualquier dispositivo. Aun así, se puede acceder a ellos dondequiera que se vaya, Entonces, tiene la posibilidad de moverse en la nube. (Muhammad, 2019).

Con respecto a la flexibilidad, el mayor beneficio que ofrece Google Drive es la flexibilidad. A cualquier lugar al que se vaya, los documentos le seguirán, ya no hay necesidad de cargar archivos digitales (Muhammad, 2019).

Con respecto a la reducción de la carga de mantener una copia impresa, si está utilizando Google Drive, no se necesita sufrir por mantener una copia impresa. Esto permite la reducción del uso de papel (Muhammad, 2019).

Lo sostenido por Muhammad, es muy esencial para evitar la contaminación ambiental, ahorro de energía y sobre todo para mantener un escritorio limpio libre de papeles y archivos voluminosos.

Con respecto a compartir, Google Drive brinda una oportunidad rápida de compartir documentos con el personal. También ayuda a las empresas a

colaborar, compartir y almacenar archivos más fácilmente y en movimiento. Permite el acceso a documentos compartidos desde múltiples ubicaciones a través de aplicaciones móviles y de escritorio (Muhammad, 2019).

Con respecto al acceso rápido al documento deseado, Google Drive permite acceder más rápido al documento buscándolos. En unos segundos o minutos, se puede acceder fácilmente a los archivos que desee. Ya nada nos impide, trabajar desde cualquier parte del mundo (Muhammad, 2019).

Con respecto a la recuperación en cualquier momento y en cualquier lugar las 24 horas del día, los 7 días de la semana, siempre que se necesite recuperar documentos, se puede hacer ello simplemente iniciando sesión en cualquier dispositivo en cualquier momento (Muhammad, 2019).

Es maravilloso lo sostenido en el párrafo anterior, porque ya no es necesario cargar un dispositivo sólido o un equipo de computadora para recuperar documentos y archivos en cualquier momento, como persona me siento satisfecho al hacer uso de estos aplicativos como es Google Drive.

Además, Google Drive es una excelente herramienta para la colaboración basada en la nube y el almacenamiento de archivos para empresas, negocios y organizaciones. Lo más importante ayuda el trabajo en línea (Muhammad, 2019).

Google ofrece herramientas de productividad colaboración y comunicación para uso personal y de negocios para uso gratuito y también con diferentes planes de suscripción así como para pequeñas y grandes empresas las principales diferencias entre Google workspace y las aplicaciones gratis de Google que básicamente pueden ser usadas o accedidas con tu cuenta gratuita de Gmail Google workspace es un conjunto de herramientas para negocios que puedes comprar con diferentes planes de suscripción por otra parte tú puedes acceder a la versión gratuita de las aplicaciones de Google con solo tener una cuenta de Gmail entonces cuál es la diferencia si deseas hacer uso y acceder a las aplicaciones de Google sólo necesitas acceder o hacer clic en la esquina superior derecha cuando estás dentro de tu cuenta de Google ahí donde están los nueve puntos cuando accede cualquiera de los dos tipos de cuenta

podrás ver básicamente las mismas aplicaciones independientemente del tipo de cuenta con las que estés accediendo o al menos las aplicaciones lucen muy similares entonces veamos un poco más en detalle cuáles son esas diferencias el primero con Google workspace puedes configurar tus cuentas de correo electrónico con tu propio dominio por cierto si te interesa aprender cómo configurar tu cuenta de Google workspace con tu dominio (TecnoWeb, 2022).

La segunda diferencia tiene que ver con el espacio de almacenamiento dependiendo del plan que contrates con Google workspace tu cuenta tendrá por ejemplo 30 gigabytes por usuario con el business start, 2 terabytes por usuario con el business standard, 5 terabytes por usuario con el business plus y con Gmail obtienes 15 gb de almacenamiento gratuito compartido para email y archivos (TecnoWeb, 2022).

Otra diferencia importante es con relación a la propiedad de los recursos con Google workspace los recursos son propiedad de la compañía o del negocio y esta tiene control sobre todas las cuentas de los usuarios, en el caso de Gmail los recursos son propiedad del individuo es decir del usuario y la compañía no tiene control sobre las cuentas, cuando miramos en la sección de aplicaciones y si somos el administrador de la cuenta de Google workspace vas a encontrar un icono de administración el cual te da acceso al panel de administración de Google, es aquí donde puedes manejar y configurar a todos los usuarios o cuentas dentro de la organización: puedes crear y borrar usuarios y reiniciar passwords, puedes manejar el acceso a las diferentes aplicaciones o servicios que podrán tener los usuarios dentro de Google workspace esto se puede hacer tanto por grupos como por unidades dentro de la organización; como administrador también puedes restringir el acceso de las cuentas desde cualquier equipo, puedes inclusive desconectar un equipo en particular; también puedes manejar las diferentes configuraciones de seguridad por ejemplo: puedes obligar el uso de dos pasos de autenticación para todos los usuarios y puedes establecer políticas para establecer los passwords (TecnoWeb, 2022).

En Google workspace puedes crear grupos que es una parte esencial para el trabajo en equipo, esto puede ayudar a que el trabajo en equipo sea mucho más productivo. Los usuarios, por ejemplo, pueden agendar actividades basadas

en grupos, los miembros de un equipo de trabajo o grupo pueden compartir calendario y pueden revisar la disponibilidad de otros miembros para agendar reuniones, el administrador puede manejar los distintos accesos a las diferentes aplicaciones o servicios basados en grupos. También otra diferencia entre Google workspace y Gmail es la manera como los usuarios tienen control para compartir archivos y documentos; con Google workspace permite a los usuarios tener más control al momento de compartir archivos y la forma como los usuarios pueden hacer uso de los archivos que le han compartido, otra característica de Google workspace es que te permite manejar diferentes dominios dentro de la organización, puedes configurarlo como alias para todos los usuarios del dominio principal o puedes crear cuentas individuales en determinados dominios (TecnoWeb, 2022).

Cuando hablamos de herramientas específicas como por ejemplo el caso de Google meet con Google workspace puedes hacer videoconferencias con 100 participantes o más de hasta 24 horas de duración en Gmail también puedes utilizar Google meet y tener videoconferencias con múltiples participantes, pero con un límite de una hora de duración, en Google workspace se pueden grabar las videoconferencias siempre y cuando tengas el plan estándar (TecnoWeb, 2022).

Los proveedores de servicios de computación en la nube brindan los tres servicios al usuario final, como Infraestructura como servicio (IaaS), Software como servicio (SaaS), Plataforma como servicio (PaaS). Con respecto a la infraestructura como servicio (IaaS), esta proporciona componentes físicos a través de Internet. La infraestructura como servicio proporciona la infraestructura física o virtualmente, como equilibrador de carga, máquina virtual, espacios de almacenamiento de datos, almacenamiento en caché. IaaS se conoce como hardware como servicio, ya que en IaaS los clientes no tienen miedo de administrar y comprar centros de datos y hardware, ya que todas estas cosas están controladas por el proveedor de servicios en la nube. El proveedor de servicios en la nube podría permitirle almacenar datos en el centro de datos según el tamaño solicitado. Algunos ejemplos de IaaS incluyen Google Drive, VMware y Rack space (Shah et al., 2020).

Las dimensiones de la variable Uso de aplicativos Google Drive son:

La dimensión 1. Características de Google Drive tiene los siguientes indicadores: (a) crear archivos, lo que se refiere a la creación de archivos que han de quedar almacenados, pudiendo ser de tipo carpeta, documento, hoja de cálculo, presentación, dibujo y formulario; (b) subir archivos, mediante el cual se puede incorporar archivos del disco duro a Google Drive hasta un tamaño de 10 GB; (c) compatibilidad, el cual consiste en el uso de un visor de archivos compatible con gran cantidad de formatos, como los de Office, archivos de video e imágenes, pdf, archivos comprimidos e imágenes vectoriales; con todos los sistemas operativos se tiene compatibilidad; (d) compartir, mediante el cual los archivos pueden ser compartidos con otros usuarios mediante enlace, correo electrónico o lista de distribución; (e) sincronización, lo cual se refiere a la coordinación de procesos que se simultáneamente ejecutan para completar una tarea, para obtener un orden de ejecución correcto y evitar así estados inesperados (Muhammad, 2019).

La dimensión 2. Aplicaciones de Google Drive, tiene los siguientes indicadores: (a) crea documentos impactantes, mediante la colaboración con otras personas, en cuyos documentos se puede escribir, modificar, sin importar en donde uno se encuentre; (b) crea hojas de cálculo potentes; (c) crea magníficas presentaciones; (d) crea formularios atractivos; y (e) crea y edita dibujos (Muhammad, 2019).

Las bases teóricas de la variable Calidad de servicio virtual son las que vienen a continuación.

Muchos investigadores han propuesto diferentes atributos y dimensiones para medir la calidad del servicio electrónico. Existen 5 propiedades principales de la calidad del servicio electrónico: facilidad de uso, velocidad de entrega, confiabilidad, disfrute y control. El control y el disfrute son indicadores claves de la calidad del servicio, la facilidad de uso también es un determinante clave en la calidad del servicio, pero solo para los grupos de control y tiempo de espera elevados, mientras que la velocidad de entrega y la confiabilidad no tienen impacto en la calidad del servicio (Rita et al., 2019).

El enfoque más común para medir la calidad del servicio es el modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985).

Este modelo sigue siendo popular y actualmente se utiliza en muchos estudios (Kansra and Jha, 2016).

En el contexto de las comunicaciones en línea, muchos investigadores modificaron SERVQUAL en varios modelos. Los modelos adaptados más conocidos son WebQual desarrollado por Barnes y Vidgen, y Loiacono et al., eTailQ concebido por Wolfinbarger y Gilly, E-S-Qual redactado por Parasuraman et al. (2005), y el último modelo jerárquico de calidad de servicio electrónico propuesto por Blut et al. (2015).

Aquí, lo que importa es buscar una relación entre el aprovechamiento adecuado de todos los recursos que ofrece Google Drive para la Gestión Directiva, orientado a los resultados, trabajo en equipo, vocación de servicio y un trabajo con integridad, no importa la experiencia pasada, lo que importa es cómo hemos podido integrar o incorporar a nuestro trabajo habitual en las instituciones educativas para la mejor atención a nuestros usuarios, en este ámbito de la investigación procuramos encontrar las maneras apropiadas para viabilizar los trámites, as maneras de remitir los informes y recibir las respuestas sin necesidad de estar presencialmente en la UGEL Sandia, evitando el gasto de dinero, tiempo y los riesgos que existe en la provincia de Sandia. Definitivamente ha sido un gran avance el incursionar a este mundo de la virtualidad, nosotros nos sentimos muy satisfechos al poder utilizar estas herramientas o aplicaciones que nos ayuden a mejorar un buen servicio a todos nuestros directores y docentes, sobre todo a todo nuestros padres de familia y las autoridades locales. Nuestro trabajo pensamos que haya ayudado a la gestión de nuestros líderes de las II.EE. y de todas maneras mejorar la calidad de servicio educativo. Gracias a todo esto es factible mejorar el trabajo virtual y mejorar la forma de administrar nuestras instituciones y establecer nuevos rumbos en la gestión. Sabemos que a partir de estos años ya no podremos abandonar la virtualidad, lo que nos queda es mejorar y avanzar en la mejora de la competencia digital en todos los ámbitos de gestión.

Figura 1. El popular Modelo Servqual



Fuente: Parasuraman et al., 1985.

Existe la escala WebQual™ para analizar sitios web que otorgan servicios o realizan ventas. Las dimensiones de WebQual™ son la adecuación de la información a la tarea, la interactividad, la confianza, el tiempo de respuesta, la facilidad de comprensión, las operaciones intuitivas, el atractivo visual, la innovación, el flujo (atractivo emocional), la imagen coherente, la integridad en línea y mejores que los canales alternativos. El estudio proporciona a los investigadores una medida validada y fiable de la calidad del sitio web. También se suma a la comprensión de TAM al revelar los componentes de facilidad de uso y utilidad (Rita et al., 2019).

Más tarde, se desarrolló una nueva medida de la calidad del servicio electrónico llamada WebQual que se centró en la importancia de los sitios web fáciles de usar. La medición WebQual consta de cinco atributos: facilidad de uso, diseño, información, confianza y empatía. La medida se ha metamorfoseado varias veces hasta WebQual 4.0 (Rita et al., 2019).

Otra investigación desarrolló eTailQ, un modelo de calidad de servicio electrónico que consta de una lista de atributos categorizados en cuatro

dimensiones: servicio al usuario, privacidad/seguridad, diseño de sitios web y cumplimiento/confiabilidad. Se propusieron cinco dimensiones de la calidad del servicio electrónico: confiabilidad, comodidad de compra, información del servicio, envío/manejo y fijación de precios (Rita et al., 2019).

La entrega de calidad del servicio a través de sitios web puede percibirse también en cinco dimensiones principales: disponibilidad de información y contenido, facilidad de uso, privacidad/seguridad, estilo gráfico y cumplimiento/confiabilidad. En otro estudio se dividieron la calidad del servicio electrónico en dos escalas diferentes: la escala de calidad del servicio electrónico (E-S-QUAL) y la escala de recuperación de la calidad del servicio electrónico (E-RecS-QUAL). Privacidad/seguridad, confiabilidad, cumplimiento, eficiencia y atención individualizada son las dimensiones de E-S-QUAL donde las dimensiones de E-RecS-QUAL son capacidad de respuesta, compensación y contacto. Los resultados del estudio muestran que la privacidad juega un papel importante en las evaluaciones de orden superior de los usuarios con respecto a los sitios web (Rita et al., 2019).

Otros autores utilizaron la escala WebQual (usabilidad, información e interacción) y dos parámetros adicionales, estética y servicio posventa, desarrollados para medir la calidad del servicio electrónico. El estudio utilizó 240 entrevistas en línea aleatorias de un proveedor de Internet en Grecia y mostró que la calidad del servicio electrónico tuvo un efecto positivo en la satisfacción, mientras que también influyó en las intenciones de comportamiento del usuario, a saber, las visitas al sitio, la comunicación WOM y la compra repetida, tanto directa como indirectamente. a través de la satisfacción (Rita et al., 2019).

La medición existente de la calidad del servicio electrónico en las comunicaciones o transacciones en línea tiene algunas debilidades. Según Blut (2016), las medidas E-S-Qual y eTailQ carecen de criterios para evaluar establecimientos en línea por lo que no pueden explicar adecuadamente la insatisfacción del usuario y su cambio a otras tiendas en línea. La otra debilidad radica en la capacidad de predecir el comportamiento del usuario. Aunque cubre 13 de los 16 atributos de la calidad del servicio electrónico, eTailQ solo ocupa el

octavo lugar en su capacidad predictiva y no funciona bien para medir el servicio al usuario y la seguridad (Blut et al., 2015).

WebQual puede ser lo primero en la capacidad de predecir el comportamiento del usuario, pero solo tiene un enfoque limitado (Rita et al., 2019).

Al observar las debilidades de las mediciones actuales de la calidad del servicio electrónico, Blut et al. (2015) desarrollaron un modelo jerárquico mediante metaanálisis. El modelo jerárquico ofrece un modelo más completo para capturar los atributos de los establecimientos en línea.

Los resultados muestran que la calidad del servicio electrónico es una construcción de cuatro dimensiones: diseño del sitio web, servicio al usuario, seguridad/privacidad y cumplimiento. El modelo jerárquico también tiene una mayor capacidad predictiva del comportamiento del consumidor que otras medidas existentes (Rita et al., 2019).

Más tarde, Blut (2016) probó empíricamente la teoría de Blut et al. (2015) modelo utilizando 358 usuarios en línea de EE. UU. El estudio mostró que la construcción de la calidad del servicio electrónico se ajustaba a la estructura de un modelo factorial de orden superior que vincula las percepciones de la calidad del servicio en línea con dimensiones distintas y procesables, incluido el diseño del sitio web, el cumplimiento, el servicio al usuario y la seguridad/privacidad. Los resultados de este estudio también demostraron que la calidad general mediaba completamente la relación entre las dimensiones y los resultados para el cumplimiento y la seguridad, y mediaba parcialmente las relaciones para el servicio al usuario y el diseño del sitio web (Rita et al., 2019).

Según Blut (2016), las medidas de calidad del servicio electrónico contienen cuatro dimensiones: diseño del sitio web, servicio al usuario, seguridad/privacidad y cumplimiento. En el diseño del sitio web concurren elementos como la experiencia del usuario relacionados con el sitio web, incluida la calidad de la información, la estética del sitio web, el proceso de compra, la conveniencia del sitio web, la selección de servicios, las ofertas de precios, la

personalización del sitio web y la disponibilidad del sistema. Un sitio web eficiente debe contener tres categorías principales de contenido: orientado a la información, orientado a las transacciones y orientado al usuario.

Un buen diseño de sitio web debe enfatizar la usabilidad aportando la estética del diseño, reflejando una imagen fuerte y asociativa a la marca, y siendo capaz de atraer usuarios para que la visiten. Los usuarios evalúan su experiencia de uso de un sitio web para evaluar la calidad general del servicio de una tienda en línea (Rita et al., 2019).

El diseño del sitio web tiene una asociación positiva con la calidad general del servicio electrónico. El servicio al usuario se refiere al nivel de servicio y al manejo de la interacción durante y después (Blut, 2016). En las actividades offline siempre se cuenta con personal de servicio que ayuda a los usuarios durante el proceso. En actividades en línea, los usuarios a veces realizan todo el proceso por sí mismos sin la asistencia del servicio de atención al usuario (McLean y Wilson, 2016). Algunas instituciones en línea brindan un servicio al usuario que les permite solicitar información más detallada sobre el servicio a adquirir. Las instituciones suelen utilizar medios sincrónicos basados en la web, como instalaciones de chat en vivo, un servicio de asistencia en línea y sitios web de redes sociales (Turel y Connelly, 2013).

Según Blut (2016), el servicio al usuario podría contribuir a la calidad del servicio electrónico. Por lo tanto, el servicio al usuario tiene una asociación positiva con la calidad general del servicio electrónico (Rita et al., 2019).

Seguridad/privacidad se refiere a la seguridad de los pagos con tarjeta de crédito y la privacidad de la información compartida (Blut, 2016).

El sitio web debe enfatizar la garantía y la seguridad para aumentar la credibilidad del sitio web y la calidad del servicio (Wang et al., 2015).

Un sitio web efectivo debe contar con privacidad y seguridad (Fortes y Rita, 2016).

Cuando un usuario adquiere servicios en un sitio web en línea, requiere ingresar información privada como nombre, dirección y número de contacto, incluida la información de la tarjeta de crédito. A los usuarios siempre les preocupa si el sitio web los protegerá contra el fraude después de una transacción. La seguridad y la privacidad del sitio web son importantes para evaluar la calidad de servicio de los establecimientos en línea. Por lo tanto, la seguridad/privacidad tiene una asociación positiva con la calidad general del servicio electrónico (Rita et al., 2019).

El cumplimiento se refiere a las actividades que aseguran que los usuarios reciban lo que ordenaron, incluido el tiempo de entrega, la precisión del pedido y la condición de entrega (Blut, 2016).

Este atributo solo se puede evaluar después de realizar algún pago. Es más probable que ocurra una disonancia posterior al pago del usuario en las transacciones en línea que en un entorno de transacciones fuera de línea porque los usuarios no pueden ver el servicio directamente antes de comprarlo. Las instituciones deben garantizar la puntualidad de la entrega, la precisión de los pedidos y las condiciones de entrega para brindar una calidad de servicio superior a los usuarios. El cumplimiento de pedidos representa uno de los determinantes de la calidad del servicio electrónico (Rita et al., 2019).

El cumplimiento tiene una asociación positiva con la calidad general del servicio electrónico. La satisfacción del usuario es una indicación de la creencia del usuario sobre la probabilidad de que un servicio genere un sentimiento positivo, la satisfacción del usuario es la consecuencia de las experiencias del usuario durante la transacción y juega un papel crucial en el comportamiento futuro de los usuarios, como el volver a realizar transacciones o establecer comunicaciones en línea y la lealtad (Pereira et al., 2016).

La satisfacción es una de las medidas de éxito más importantes en el entorno en línea de la institución a usuario. Es probable que un usuario en línea satisfecho vuelva a adquirir el servicio en línea y lo recomiende a otros (Pereira et al., 2017), mientras que un usuario insatisfecho abandonaría el lugar on line (Rita et al., 2019).

La satisfacción es sumamente conexas con las actitudes e intenciones del interesado, que forman parte del comportamiento del usuario e influyen directamente en las intenciones de comportamiento positivo de los usuarios. La teoría existente ha confirmado una relación significativa entre la calidad del servicio electrónico y la satisfacción del usuario (Blut et al., 2015).

La calidad del servicio electrónico tiene un efecto positivo en la satisfacción. La calidad del servicio electrónico también tiene una influencia positiva, directa e indirectamente, en la satisfacción, así como en tres intenciones de comportamiento, a saber, intención de recompra, el boca a boca (WOM) y revisión del sitio. Por lo tanto, la calidad del servicio en la satisfacción del usuario en las compras en línea (Rita et al., 2019).

La calidad general del servicio electrónico tiene una asociación positiva con la satisfacción del usuario. La confianza es un factor importante para que los usuarios decidan si establecen o no servicios de los establecimientos en línea (Fortes et al., 2017).

Según Wu et al. (2018), la confianza puede verse como una creencia, confianza, sentimiento o expectativa sobre la intención del comprador o el comportamiento probable. La falta de confianza es una barrera importante en la adopción del servicio virtual.

Oliveira et al. (2017) midieron tres dimensiones de la confianza del usuario (competencia, integridad y benevolencia) y encontraron que los usuarios con una confianza general alta demostraron una mayor intención de adquirir un servicio virtual. Estudios previos muestran que la calidad del servicio electrónico influye positivamente en la confianza (Wu et al., 2018).

La calidad del servicio en la industria de la salud tiene un efecto positivo directo sobre la confianza del usuario y tiene un efecto positivo indirecto sobre la confianza mediada por la satisfacción del usuario. Realizar transacciones y establecer comunicaciones a través de Internet implica confianza no solo entre la institución que ha instaurado el Internet y el usuario, sino también entre el usuario y el sistema informático donde se ejecuta la transacción o comunicación.

La confianza ayuda a reducir la incertidumbre cuando el grado de familiaridad entre el usuario y el mecanismo de seguridad de la transacción es insuficiente (Wu et al., 2018).

La calidad general del servicio electrónico tiene una asociación positiva con la confianza del usuario (Rita et al., 2019).

La satisfacción del usuario es un factor crítico para generar la lealtad del usuario (Pham y Ahammad, 2017).

La satisfacción del usuario es la clave del comportamiento de adquisición de servicios del futuro. La intención de re-adquisición de servicios indica la disposición de un individuo a realizar otra adquisición de servicios en la misma institución, con base en sus experiencias previas (Filieri y Lin, 2017).

Los usuarios que están satisfechos con el servicio proporcionado por un proveedor de servicios aumentarían el nivel de uso y las futuras intenciones de uso. La satisfacción del usuario y las intenciones de re-adquisición de servicios pueden incrementarse ofreciendo un servicio de calidad superior. Cuando los usuarios están satisfechos con el servicio o servicio que compran, tienden a comprar de nuevo al mismo proveedor. Varios estudios han encontrado evidencia de una relación positiva entre la satisfacción del usuario y las intenciones de re-adquisición de servicios (Blut et al., 2015; Pham y Ahammad, 2017).

Si los usuarios tienen un alto nivel de confianza hacia el sitio web, es más probable que tengan intención de compra. Además, si los usuarios ya han realizado adquisiciones del servicio en un sitio web y han tenido una buena experiencia en ello, es probable que vuelvan a adquirir servicios en el mismo sitio web.

Chek y Ho (2016) encontraron evidencia de una relación positiva entre el servicio al usuario, la confianza y la intención de compra.

Por tanto, la satisfacción del usuario tiene una asociación positiva con la intención de re-adquisición de servicios (Rita et al., 2019).

El boca a boca (WOM) es información del servicio que los individuos transmiten a otros individuos (Solomon, 2015).

WOM tiende a ser más fiable y digno de confianza que otros mensajes de canales de marketing formales porque los usuarios reciben la palabra de personas que conocen (Hwang y Zhang, 2018; Tuten y Solomon, 2015).

La comunicación WOM es un método eficaz y poderoso para influir en las decisiones de compra, particularmente cuando la información importante se comunica a través de fuentes confiables y creíbles (Rita et al., 2019).

La aparición de Internet ha permitido que los usuarios interactúen entre sí rápidamente y ha establecido fácilmente un fenómeno conocido como influencia interpersonal en línea o WOM electrónico. Los usuarios suelen utilizar WOM cuando buscan información sobre marcas, servicios y organizaciones. WOM continúa siendo reconocida como una importante fuente de información que afecta las elecciones de servicios de los usuarios. A diferencia de los usuarios fuera de línea en los establecimientos físicos, es más probable que los usuarios en línea confíen en las recomendaciones de usuarios experimentados antes de comprar porque los servicios en línea son más intangibles y más difíciles de evaluar (Wu et al., 2018).

Las instituciones deben ser conscientes de la comunicación WOM tanto positiva como negativa, ya que está muy relacionada con las intenciones de comportamiento del usuario y afecta las ventas y las ganancias corporativas (Jung y Seock, 2017).

Si los usuarios confían en los servicios en línea, tienden a recomendar a sus proveedores a sus amigos (Wu et al., 2018), lo que implica que la confianza del usuario se ha trasladado al proveedor del servicio en línea.

No todos los usuarios satisfechos dan como resultado un WOM positivo sobre los servicios, mientras que los usuarios insatisfechos tienen una fuerte tendencia a compartir su mala experiencia con los demás (Rita et al., 2019).

La calidad del servicio percibida por los visitantes del sitio es un indicador importante de la satisfacción, así como de las intenciones de comportamiento posteriores a la visita, como las visitas al sitio. Cuanto más positivo se sienta el usuario acerca de un sitio en particular después de una interacción, más probable es que el usuario regrese a ese sitio. Otro tema clave para las instituciones de servicios en línea es la decisión de un usuario de regresar o no a un sitio de Internet. La decisión de volver a visitar un sitio se asemeja al comportamiento de cambio de servicio al usuario, donde un usuario continúa usando la categoría de servicio en línea, pero cambia de un proveedor de servicio a otro (Rita et al., 2019).

Si la satisfacción del usuario y la revisión del sitio fueron significativamente positivas, en general, los usuarios tienden a usar su experiencia anterior en el servicio para tomar decisiones con el fin de formular estrategias para repetir el comportamiento. Por lo tanto, la satisfacción del usuario tiene una asociación positiva con la revisión del sitio (Rita et al., 2019).

Según Redacción Gestión (2021), las UGEL se caracterizan por lo que viene a continuación:

Según la Ley N° 28044), publicada el 29 de julio del 2003, en este caso la sede administrativa descentralizada UGEL Sandia, donde prestamos nuestro servicio, según esta Ley General de Educación, tenemos la facultad de implementar las políticas educativas y ejes de acción alineadas en materia educativa a nivel regional y nacional, entre ellas: Promover, orientar una gestión por resultados, evaluarlos en caso sea necesario, hacer el seguimiento y monitoreo a la implementación de los lineamientos o estrategias para lograr la calidad educativa, en las II.EE. y Programas Educativos en su ámbito de acción. (...).

En algunos casos las UGEL, de acuerdo a su contexto pueden atender según la necesidad y los ámbitos geográficos, con una dinámica estrictamente basado en criterios sociales, como: el acceso a las vías de comunicación, las estructuras económicas y comerciales de un ámbito geográfico cultural, siempre articulados a las políticas del estado peruano. (...).

Según la Ley, las Unidades de Gestión Educativa Local, son dirigidas por profesional designado que cumple las funciones de director. Esta designación es a través de un concurso público regulado por el MINEDU e implementado por las Direcciones Regionales de Educación, quienes tienen la responsabilidad normativa y especializada en materia educativa. La designación es por 4 años y puede ser ratificado por otro periodo más de acuerdo a su desempeño, para nuevamente convocar al concurso. (...).

Como parte de sus responsabilidades, las UGEL en función al Proyecto Educativo Regional, tienen la obligación de coadyuvar en las políticas regionales, además de diseñar, ejecutar y evaluar los lineamientos previstos en su Proyecto Educativo Local, en su ámbito jurisdiccional. En concordancia a lo establecido en el artículo 74 de la Ley N° 28044.

Por otra parte, cumple con serie de responsabilidades en coordinación con la DRE, fundamentalmente los procesos de evaluación, nombramiento, contratos de personal docente y administrativo, para atender los requerimientos de la II.EE. según las necesidades y metas de atención identificadas. También como parte de sus funciones, brinda apoyo logístico y administrativo a las II.EE. de su jurisdicción y desarrolla e implementa programas formativos para directivos y docentes.

Por lado, para atender mejor los servicios educativos, la UGEL realiza un diagnóstico para establecer los requerimientos de infraestructura, equipamiento, mantenimiento y construcción de las instituciones educativas, con participación de los gobiernos locales y regionales.

También dentro de sus competencias tiene la reducción de los índices de analfabetismo, a través de estrategias y programas de alfabetización, de acuerdo a las características del contexto socio cultural.

Todas esas acciones las realiza con la finalidad de fortalecer –entre otras cosas– las capacidades de gestión pedagógica y administrativa de las instituciones educativas para lograr su autonomía. (...)

A nivel nacional son 220 UGEL, según la ficha registral del Registro Nacional de Unidades de Gestión Educativa Local (Rendugel).

Sin embargo, en consideración del estado de emergencia sanitaria, las funciones de una UGEL se han definido como sigue:

Según las normas emitidas en el contexto sanitario, garantizar el trabajo de los docentes y auxiliares de educación, para dar la continuidad de la educación.

Implementar acciones formativas y asistencia técnica pedagógica para directivos de II.EE. o Programas Educativos.

Durante el desarrollo de las actividades pedagógicas garantizar el mayor tiempo posible para interactuar con los niños y niñas, generando mejores aprendizajes y valores.

Implementar los procesos de Monitoreo Local y acompañamiento pedagógico a través del Equipo de Especialistas de AGP.

Hacer el seguimiento y supervisión de las acciones previstas en la presente norma, para garantizar acciones pedagógicas pertinentes y solicitar información de las situaciones de trabajo adicional realizada por los profesores y auxiliares.

Se dispone efectuar el proceso de Monitoreo y supervisión mensualmente a un determinado número de II.EE. focalizadas aleatoriamente, según la disponibilidad de recursos, tanto humanos y asignación presupuestal. Luego se debe realizar un informe con las conclusiones y recomendaciones.

Buscar las mejores formas de comunicación, acompañamiento y monitoreo a las escuelas y colegios, unidocentes, PRONOEI y PEC.

Identificar al grupo de personal en riesgo en las instituciones a su cargo, considerando la edad, factores clínicos delineados por el MINSA, para lo cual, se debe exigir el llenado de los formatos de declaración jurada según anexos de la Resolución Ministerial N.º 531-2021- MINEDU y sus modificatorias, así como las declaraciones juradas que implementa el MINEDU de manera virtual, y disponer quienes retornan al servicio educativo presencial o semipresencial, observando la Directiva Administrativa N.º 321- MINSA/DGIESP-2021.

Además, para autorizar el retorno o reingreso a las actividades presenciales, se encarga de recepcionar y dar la continuidad de los trámites administrativos contenidas en el anexo 9 la Directiva Administrativa N.º 321-MINSA/DGIESP2021

Hacer la difusión sobre la importancia de la vacunación a todos los actores educativos involucrados en la I.E., aún no vacunados, para ayudar y generar confianza en la aplicación de la dosis completa y autorizar la inmunización a las autoridades de salud, para la aplicación de las mismas a sus menores hijos (MINEDU, 2022a, pp. 19-20).

Los servicios virtuales que otorga la UGEL para los trámites efectuados exclusivamente por el director de las instituciones educativas son los siguientes (MINEDU, 2022b):

(a) Área de recursos humanos: Programación de vacaciones; licencia con goce de haber por enfermedad y maternidad; licencia con goce de remuneraciones por paternidad; licencia con goce de remuneraciones por Ley N° 30012; licencia sin goce de remuneraciones por motivos particulares; licencia sin goce por remuneraciones por capacitación no oficializada (estudios); licencia sin goce por remuneraciones por elección o por asumir cargos políticos o de confianza; licencia sin goce de remuneraciones por enfermedad grave de padres, cónyuge o conviviente reconocido judicialmente o hijos; licencia sin goce por remuneraciones por motivos particulares en el marco de la séptima disposición complementaria del reglamento de la ley N° 29944; contratación especial (Numerales 7.8.3, 7.8.4, 7.8.5 y 7.8.6 del D.S. N° 017-2019-MINEDU); reincorporación docente; consolidado de Asistencia Mensual (Inasistencia y tardanzas); comunicados urgentes de la I.E. pública para conocimiento de la UGEL 07 (emitido solo por los Directores); incremento de horas adicionales (MINEDU, 2022b).

(b) Área de planificación y presupuesto: Conformación de Comisión CORA IE; conformación de Comisión de Racionalización COTIE; requerimiento de plaza docente y/ auxiliar de educación; horas efectivas; renovación de

convenio donde la UGEL 07 asigna plazas orgánicas; exclusión del marco censal de Instituciones Educativas privadas (MINEDU, 2022b).

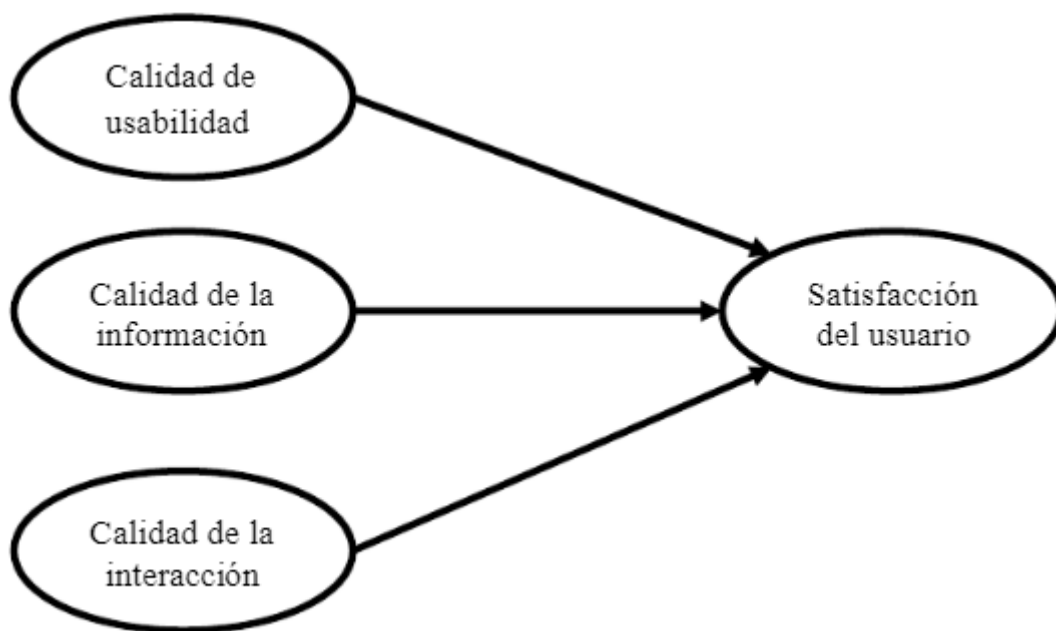
(c) Área de administración: Apertura de cuenta bancaria en el Banco de la Nación; modificación de firmar ante el Banco de la Nación; supervisión a la Gestión de Recursos Propios; inventario de bienes; arbitrios municipales de II.EE. de la UGEL 07; desplazamientos internos y/o extremo de bienes patrimoniales; inventario, bajas y disposición de bienes patrimoniales; ofrecimiento de donación de bienes patrimoniales (muebles y equipos); solicitud de donación de bienes dados de baja (muebles, RRAEE, textos, etc.) (MINEDU, 2022b).

(d) Área de supervisión y gestión del servicio educativo: Solicitud de registro de APAFA; solicitud para la actualización del Consejo Directivo y Consejo De Vigilancia de la APAFA, de las Instituciones Educativas Públicas; solicitud de registro del CONEI; solicitud de Actualización el Registro del Consejo Educativo Institucional, de las II.E. Públicas; solicitud de aforo de aulas en II.EE. Públicas (MINEDU, 2022b).

(e) Área de gestión educativa básica alternativa y técnico productiva: Solicitud de Ampliación de la forma de atención Semipresencial y a distancia (EBA); reportes de los procesos de gestión y pedagógicos de los CEBA; autorización de funcionamiento para brindar el servicio educativo semipresencial en los CEBA público y privados; visación de certificado de módulos de los CETPRO; reportes de los procesos de gestión y pedagógicos de los CETPRO; reconocimiento de Título Técnico y Auxiliar Técnico de CETPRO Público y Privado (MINEDU, 2022b).

WebQual 4.0 divide la calidad del sitio web en tres dimensiones: calidad de usabilidad, calidad de información y calidad de interacción del servicio.

Figura 2. Modelo WebQual 4.0 para medir la calidad de servicio virtual



Fuente: Cansaya, 2020, p.14-15.

La calidad de usabilidad son las áreas de calidad relacionadas con el diseño del sitio. Sus indicadores son: (a) a los usuarios les resulta fácil aprender el funcionamiento del sitio web; (b) la interacción entre el sitio web y el usuario es clara y fácil de entender; (c) a los usuarios les resulta fácil navegar por el sitio web; (d) los usuarios sienten que el sitio web es fácil de usar; (e) el sitio web tiene una apariencia atractiva; (f) diseño según el tipo de sitio web de la escuela; (g) el sitio web contiene competencias (instrucciones claras o referencias); y (h) El sitio web crea una experiencia positiva para los usuarios (Cansaya, 2020, pp. 14-15).

La calidad de información describe la calidad del contenido, así como la calidad de información que brinda, se busca que sea de manera precisa y relevante. Sus indicadores son: (a) el sitio web presenta información precisa; (b) el sitio web presenta información confiable; (c) el sitio web presenta información de manera oportuna; (d) el sitio web presenta información relevante; (e) el sitio web presenta información que es fácil de entender; (f) el sitio web presenta información en el nivel correcto; y (g) el sitio web presenta información en el formato apropiado (Cansaya, 2020, p. 15).

La calidad de interacción describe las áreas relacionadas con la calidad de interacción que experimentan los usuarios al usar el sitio web, la confianza que esta brinda al cederle información. Sus indicadores son: (a) el sitio web tiene una buena reputación; (b) los usuarios se sienten seguros para acceder a este sitio web; (c) el usuario se siente seguro con respecto a su información personal; (d) el sitio web proporciona espacio para la personalización; (e) el sitio web proporciona espacio para la comunidad (profesor / alumno); (f) el sitio web facilita la comunicación con organizaciones (docentes, personal / empleados, estudiantes y otras partes interesadas) (Cansaya, 2020, p.15).

Las dimensiones de la variable Calidad de servicio virtual son: (a) calidad de usabilidad, (b) calidad de información y (c) calidad de interacción del servicio (Cansaya, 2020).

A partir de estas teorías que sustentan nuestro trabajo de investigación, consideramos que se adapta mejor en nuestro contexto de aplicación y trabajo como dimensiones para nuestra segunda variable estos tres aspectos relacionados a la forma de aprovechar eficientemente estos aplicativos, como también es muy importante cómo se maneja o se transmite virtualmente la información. En esa línea, es importante considerar las bondades que brinda Google Drive para interactuar en el mundo con las personas cara en tiempo real, aprovechando estos aplicativos en el mundo globalizado y sobre todo acercarnos a contribuir al cierre de las brechas existentes en el ámbito educativo, sabiendo que en la jurisdicción de la UGEL Sandía, tenemos muchas dificultades para generar espacios para la gestión de cambios con un liderazgo pedagógico en las instituciones educativas articulados con las nuevas tecnologías o mejor dicho ingresar al mundo de la virtualidad en igualdad de condiciones para nuestros estudiantes y padres de familia. Por lo que, creemos que la usabilidad, información e interacción son las dimensiones que nos ayudaron obtener los resultados pertinentes en la presente investigación.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación fue desarrollada con el enfoque cuantitativo, tipo aplicada y diseño no experimental transversal de nivel correlacional.

En una investigación científica el contexto está orientado por un enfoque, en base a la perspectiva que se tenga de esta. Cuando se opte por una visión objetiva, el enfoque utilizado es cuantitativo, porque se desarrolla de la manera más objetiva posible, haciendo un análisis y una interpretación de los resultados tomados de la realidad del contexto, es decir, percibida como tal empíricamente, con ese propósito se usa como recurso indiscutible el discernimiento de las certezas tal como se presentan en la realidad, la matemática (conteo, porcentajes, ratios, etc.) y el procedimiento estadístico (frecuencias, promedios, probabilidades, estadígrafos, etc.) (Acosta, 2021).

Con el propósito de explicar de manera pertinente la presente investigación se ha empleado el tipo de investigación aplicada, para todo el proceso metodológico y considerando el contexto real en la cual se ha desarrollado, para abordar uno de los problemas concretos identificados durante el desarrollo del trabajo remoto en la gestión de los directores del ámbito de la UGEL Sandia. Esto debe permitir en la solución de los nudos críticos relacionados al uso de los aplicativos de Google Drive, enfocándose en dar la propuesta y sugerir alternativas de solución para mejorar el conocimiento de uso de estos aplicativos y en consecuencia contribuir a enriquecer el desarrollo de la calidad de servicio virtual en la gestión de los directores (Díaz, 2017).

El método hipotético-deductivo es el método que los filósofos y metodólogos de la ciencia utilizan para referirse a la práctica científica de validar teorías a través de la formulación de hipótesis (premisas), y la derivación y comprobación de conclusiones; para lo cual debe investigarse postulando primero una serie de definiciones generales y leyes sobre las variables que se están investigando, y luego, a partir de ellas, se puede derivar conclusiones sobre el comportamiento de tales variables en base a hechos específicos y

observables, ya sea mediante razonamiento o mediante técnicas matemático-estadísticas (Martini, 2017).

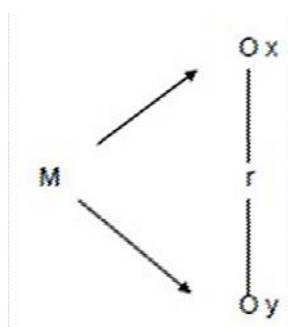
El diseño no experimental es el diseño del enfoque cuantitativo que implica la observación de la realidad a fin de obtener conclusiones en base a ella (Acosta, 2021).

El diseño es el ordenamiento mediante el cual se lleva a cabo la investigación científica que condiciona el trabajo a realizar con las muestras o población; ya sea con la sola observación –diseño no experimental en lo referente al enfoque cuantitativo.

Según Hernández y Mendoza (2018), el nivel correlacional implica establecer relaciones entre dos o más variables en un determinado momento. Es cuando se toma en tiempo determinado como una fotografía del momento.

El diseño transeccional o transversal implica a que se recolecte la información en un determinado momento, en un tiempo único. El diseño longitudinal implica recabar información en diferentes momentos del tiempo para la realización de inferencias sobre la evolución en que se encuentra el problema de investigación o el fenómeno, así como sus causas y sus efectos (Hernández y Mendoza, 2018).

Diseño



Donde:

M = Muestra de la investigación

Ox = V₁: Uso de aplicativos Google Drive

Oy = V₂: Calidad de servicio virtual

r = Relación entre variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variables.

Variable X₁ = Uso de aplicativos Google Drive

Google Drive: Programa basado en la nube que le permite crear, editar, almacenar y compartir documentos con otras personas, como un sistema de gestión de archivos, mediante el cual los usuarios pueden acceder y colaborar en archivos desde cualquier lugar y dispositivo (Muhammad, 2019; Cansaya, 2020).

Variable X₂ = Calidad de servicio virtual.

La calidad de servicio virtual consiste en la satisfacción del usuario con el servicio electrónico (Rita et al., 2019).

Operacionalización.

Uso de aplicativos Google Drive

Definición conceptual. – Google Drive es un programa basado en la nube que le permite crear, editar, almacenar y compartir documentos con otras personas, como un sistema de gestión de archivos, mediante el cual los usuarios pueden acceder y colaborar en archivos desde cualquier lugar y dispositivo (Muhammad, 2019).

Definición operacional. - El uso de aplicativos Google Drive se dimensiona mediante: (a) características y (b) aplicaciones (Huaranga y Coronel, 2017).

Calidad de servicio virtual

Definición conceptual. – La calidad de servicio virtual consiste en la satisfacción del usuario con el servicio electrónico (Rita et al., 2019).

Definición operacional. – La calidad de servicio virtual se mide a través de: (a) calidad de usabilidad, (b) calidad de información y (c) calidad de interacción del servicio (Cansaya, 2020).

(Ver Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables).

3.3. Población, muestra y muestreo

Esta investigación fue dirigida a una población de 276 directores de II.EE. públicas de EBR de la UGEL Sandia, Puno, 2022, constituidas por 95 directores de educación inicial, 146 directores de educación primaria y 35 directores de educación secundaria. Esta población fue conformada solo con directores de II.EE. públicas, entre ellos del medio rural y urbano, de los distritos de Yanahuaya, San Juan del Oro, Quiaca, San Pedro de Putina Punco, Alto Inambari, Patambuco, Cuyocuyo y Sandia, quienes presentan las mismas características en su formación profesional. Por otra parte, quedaron excluidas las II.EE. privadas.

En caso de trabajar con poblaciones, el tratamiento estadístico es preferentemente descriptivo. Por lo cual, en la investigación científica, al conjunto de elementos que aportan información o datos, se denomina población, la cual, es definida en base a una escala de medición, entre ellos la población puede estar compuesto por seres vivientes, componentes, divisiones de tiempo, situaciones, entre otros. (Acosta, 2021)

Muestra.

La muestra fue calculada mediante el muestreo probabilístico estratificado al azar, usando una calculadora de muestras electrónico Netquest y MaCorr, cuyo resultado responde a un trabajo estadístico bien elaborado, a partir de la cual se obtuvo el tamaño de muestra:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral: $N = 276$

Alfa (Máximo error tipo I): $\alpha = 0.050$

Nivel de Confianza $1 - \alpha/2 = 0.975$

Z de $(1-\alpha/2)$ $Z (1 - \alpha/2) = 1.960$

Prevalencia: $p = 0.500$

Complemento de $p:q = 0.500$

Precisión: $d = 0.100$

Tamaño de la muestra: $n = 161$

Se requiere un tamaño muestral de 161 participantes.

Al trabajar con muestras, el tratamiento estadístico es esencialmente inferencial (probabilístico). La muestra técnicamente es una porción de la población que representa en su reemplazo con las mismas características, configurándose como la base del tratamiento estadístico. (Acosta, 2021).

Muestreo.

La muestra obtenida, según muestreo probabilístico estratificado al azar, por nivel educativo, puede verse en la tabla 1.

Tabla 1.

Cálculo de la muestra

Directores	Población	Muestra
Educación inicial	95	55
Educación primaria	146	85
Educación secundaria	35	21
Total	276	161

De una muestra probabilística de 161 participantes, 85 corresponden a directores de educación inicial, 85 corresponden a directores de educación primaria y 21 corresponden a directores de educación secundaria.

El muestreo probabilístico estratificado busca determinar un subgrupo, a partir de la población, cuyos elementos poseen la misma opción de ser elegidos (Hernández-Sampiere, R. y Mendoza, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación la técnica aplicada fue la encuesta: Por la naturaleza de la investigación científica, la encuesta es una técnica más factible para recoger información. Es una forma directa para la interacción cara a cara con las personas encuestadas. Estas incluyen preguntas abiertas, cerradas o mixtas. Deben ser concisos y definidos muy claramente, para evitar errores. Son excelentes y los más adecuados, para recopilar características o datos de grupos involucrados de mayor cantidad y cubrir espacios geográficamente más amplios, incluso virtualmente. Los cuestionarios de una encuesta generalmente son difíciles de adaptarlas y orientarlos a las necesidades y percepciones individuales, porque no permiten que los participantes otorguen explicaciones. Tiene varias ventajas, como: (a) la capacidad de alcanzar a un público de mayor tamaño en menor tiempo; (b) costo mínimo para su implementación; (c) la capacidad de cuantificar los requisitos mediante preguntas cerradas; (d) mínimo sesgo que genera, en comparación con las técnicas de entrevista (Dimitrakopoulos et al., 2020).

Además, se utilizó el método hipotético-deductivo y la técnica de la encuesta para cada una de las variables.

El método es la estrategia general por medio de la cual se va a llevar cabo la investigación y presentar los resultados de esta (Acosta, 2021).

El razonamiento implica el proceso de proporcionar explicaciones relevantes para los datos de observación a través de una serie de pasos lógicos para resolver un problema dado y tomar una decisión. El razonamiento hipotético-deductivo es un enfoque de razonamiento científico ampliamente

utilizado en el campo de la ciencia. El razonamiento hipotético-deductivo se define como lo relacionado con el método de proponer hipótesis, hacer uso de ellas para probar si se aceptan o se niegan al determinar su correspondencia con los hechos observados (Ju y Choi, 2018, p. 5).

La técnica es la estrategia específica a través de la cual se va a llevar a cabo la investigación y deriva en un instrumento (Acosta, 2021).

La encuesta es la técnica más común y ampliamente utilizada para la investigación cuantitativa. Las encuestas se utilizan para recopilar datos haciendo preguntas relevantes a los encuestados que se cree que tienen la información relevante que se busca adquirir. En general, se elabora una lista sensata de cuestionarios que son aplicados a los encuestados y ellos mismos tienen la opción de informar sobre sus tendencias (Voxco, 2021).

Los instrumentos de recolección de datos que se usó en esta investigación para ambas variables son los cuestionarios con escalas Likert.

El instrumento básicamente es un documento que puede ser físico, virtual, u otra forma de presentación, que contiene un conjunto de ítems, considerando que estos son los datos inevitables que van a ser analizados e interpretados para alcanzar los resultados de la investigación (Acosta, 2021).

Uno de los cuestionarios más amplios utilizados en el campo de la investigación es la Escala Likert, es una escala de psicometría de uso común. Dicho instrumento para dar respuesta a un conjunto de ítems se hace mediante una escala de especificación del nivel de acuerdo o desacuerdo referente a cada ítem. Su creador es Rensis Likerr, en un informe publicado en el año 1932, en la que se describe su uso de la Escala de Likert, cuyo sinónimo es el llamado Método de Evaluaciones Sumarias (Pablos, 2016).

Validez

En la investigación científica, la validez es el proceso de asegurar que un determinado instrumento de recolección de datos, sea útil y pertinente para medir

la variable o variables que contienen, según el tipo y alcance que caracteriza la investigación.

Tabla 2.

Validez de contenido de los instrumentos de medición de las variables

Validador	Resultado
Mg. Enrique Miguel Pardo Esquerre	Aplicables
Mg. Fredy Hernán Olazabal Salluca	Aplicables
Mg. Juan Enrique Condori Machaca	Aplicables

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento.

Confiabilidad

Para garantizar la confiabilidad de la presente investigación, se aplicó una prueba piloto a 20 directores de II.EE. de otra UGEL, distintos a la unidad de análisis de esta investigación, considerando el aspecto ético para estos directores, se mantienen en reserva su identidad. Considerando que las variables de la presente investigación están compuestas por ítems politómicos, se utilizó el estadígrafo Alpha de Cronbach para dar la confiabilidad.

El Alpha de Cronbach, en realidad es un coeficiente empleado para averiguar la fiabilidad de un test o de una escala. Para casos de investigación, este coeficiente se moviliza entre el valor mínimo de 0,70, es baja, la consistencia interna cuando es menor a este valor. Por otro lado, si el valor máximo está por encima de 0,90 (valor máximo esperado) se concluye que hay duplicación o en su caso redundancia.

Tabla 3.

Resultados del cálculo del estadígrafo Alpha de Cronbach para las variables

	Alpha de Cronbach	Número de elementos	Resultado
Uso de aplicativos Google Drive	0,939	23	Alta
Calidad de servicio virtual	0,984	19	Alta

3.5. Procedimientos

La validación de los instrumentos estuvo a cargo de profesionales con grado de Magíster, conocedores del que hacer científico y pedagógico, cumpliendo con el rol de juicio de expertos.

Para llevar a cabo la investigación y cumplir con el proceso de recojo de datos necesarios, se solicitaron los permisos correspondientes y se emitieron los oficios de autorización y el recojo de la información virtual mediante un formulario electrónico, tanto al director de la UGEL Sandia, como a los directores de instituciones educativas a quienes se comunicó mediante un oficio múltiple, antes de efectuar las encuestas. Cabe resaltar que se consideraron participantes con características iguales de otra UGEL, pero en una pequeña cantidad, para aplicar la prueba piloto con encuestas, con el propósito de garantizar la confiabilidad del instrumento, considerando, para este caso, el estadígrafo Alpha de Cronbach, por corresponder a ítems politómicos, porque, la encuesta tiene varias alternativas de respuesta.

Una vez terminado la recolección de datos a ambas variables, se realizaron la sistematización y las tabulaciones con la ayuda de un software en Excel, para luego aprovechar la herramienta estadística digital denominado SPSS, un programa que sirve para el análisis estadístico correspondiente y la toma de decisiones de manera oportuna.

3.6. Método de análisis de datos

En nuestro caso, para el análisis estadístico se tuvo que recurrir a un aplicativo Excel para organizar mejor los datos; luego, se hizo las tabulaciones respectivas de las encuestas aplicadas a los directores como unidades de análisis, por medio de la estadística descriptiva, usando tablas y figuras.

Por medio de la estadística inferencial o probabilística, haciendo uso del cálculo en Excel y software SPSS, se determinó la consistencia de los datos, para la primera variable con ítems dicotómicos y para la segunda variable con ítems politómicos; mediante el estadígrafo Alpha de Cronbach, respectivamente. Se realizó la prueba de normalidad mediante el estadígrafo Kolmogorov-Smirnov

debido a que la muestra era superior a 50. Las pruebas de hipótesis se realizaron en base a los resultados alcanzados en la prueba de normalidad. Esta, sirvió para saber si se aplicarían pruebas paramétricas o no paramétricas, esto con el propósito de afirmar o negar las hipótesis conjeturadas, a través del software SPSS.

3.7. Aspectos éticos

Para la presente investigación se contó con la aprobación del director de la UGEL Sandía y de los directores de las II.EE. que pertenecen a la UGEL, más no con respecto a ser mencionados en este estudio.

Con el propósito de cuidar los derechos del autor se hicieron cuidadosamente las citas conforme a las normas APA.

Además, es necesario precisar que en la presente investigación se respetaron los resultados de las investigaciones consultadas.

Además, para contar con una investigación real y basada en el contexto de nuestro trabajo profesional, se hizo todos los procedimientos administrativos y los trámites correspondientes para la autorización de las autoridades. Asimismo, se contó con la participación de los directores que se desempeñan en las distintas II.EE. del nivel inicial, primaria y secundaria de EBR, Del ámbito de la UGEL Sandía.

Por otro lado, para contar con la certeza del sustento teórico, se han revisado libros ubicados en los repositorios de las distintas universidades y todos los textos indicado en la presente investigación están referenciados o citados debidamente, evitando cualquier copia o plagio; sin embargo, hay la posibilidad de contar con una diversidad de versiones de software que pueden presentar algunas variaciones o errores técnicos de medición de similitudes, no bien denominado Turniting, a los cuales como estudiantes o universitarios podemos dar un uso pertinente o impertinente, escapa del control del tesista. considerando que el verdadero uso del sistema es para medir similitudes, mas no plagio de los tesisistas, lo cual debe hacerse de manera manual (Acosta, 2019).

La literatura considerada en esta investigación, ya sea las revistas científicas o aquellos tomados de las páginas web especializadas, han sido citados de manera responsable y anotados en la referencia, según las normas APA, por lo que, es muy mínimo la posibilidad de la existencia de un plagio; sin embargo, no es determinante, porque se pueden presentar casos técnicos como del mal funcionamiento del software de medición de similitudes, más conocido comúnmente como Turniting. Además, depende inclusive de las versiones utilizadas en el mundo digital. Estas cuestiones específicas sobrepasan al control de los investigadores, quienes tratan siempre cuidar la teoría existente (Acosta, 2019).

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Para comprender y presentar los resultados de la presente investigación de manera sencilla se ha utilizado esta técnica matemática en el marco de la estadística descriptiva. Esta nos da la oportunidad de organizar, presentar los datos de manera amigable para poder describir de manera numérica y gráfica, esto con la finalidad de analizar cuidadosamente los datos sin inferir o sin hacer conclusiones sobre nuestras variables. Además, nos ayuda a visualizar la información que caracteriza a nuestra población representada en nuestra muestra.

Tabla 4.

Contingencia de las variables Uso de aplicativos Google Drive y Calidad de servicio virtual

			Calidad de servicio virtual (agrupado)					Total
			Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	
Uso de aplicativos Google Drive (agrupado)	Pésimo	Recuento	0	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
	Malo	Recuento	2	7	20	11	0	40
		% del total	1,2%	4,3%	12,4%	6,8%	0,0%	24,8%
	Regular	Recuento	0	3	32	44	11	90
		% del total	0,0%	1,9%	19,9%	27,3%	6,8%	55,9%
	Bueno	Recuento	0	0	1	15	11	27
		% del total	0,0%	0,0%	0,6%	9,3%	6,8%	16,8%
	Excelente	Recuento	0	0	0	1	2	3
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	1,2%	1,9%
	Total	Recuento	2	10	53	72	24	161
		% del total	1,2%	6,2%	32,9%	44,7%	14,9%	100,0%

Nota: La tabla muestra la prueba de contingencia de las variables de estudio.

En la tabla 4 se puede evidenciar que los directores de instituciones educativas públicas de Educación Básica Regular de la UGEL Sandia, valoran con un nivel malo el uso de aplicativos Google Drive, con 12,4%, para la obtención de un nivel regular en la calidad de servicio virtual; valoran con un nivel

regular, con 27,3% el uso de aplicativos Google Drive, para la obtención de un nivel bueno en la calidad de servicio virtual; con un nivel bueno el uso de aplicativos Google Drive, con 9,3%, para la obtención de un nivel bueno en la calidad de servicio virtual; valoran con un nivel excelente el uso de aplicativos Google Drive, con 1,2%, para la obtención de un nivel excelente en la calidad de servicio virtual. Considerando la interpretación, se observó que, según los niveles más predominantes o resaltantes, un regular uso de aplicativos Google Drive permite una buena calidad de servicio virtual en las instituciones educativas públicas de Educación Básica Regular de la UGEL Sandia.

De la misma tabla podemos deducir que un 55,9% al realizar la comparación cruzada y análisis general, respecto a las variables se puede apreciar que el uso de los aplicativos Google Drive se considera en un término medio que en este caso lo consideramos como regular, lo cual indica que. Es necesario implementar acciones de mejora para atender mejor y lograr la calidad de servicio a nuestros usuarios.

Por otro lado, el 24,8% están en un escenario malo, respecto a la calidad del servicio virtual, con tendencia a bueno y regular. Estas cifras nos grafican aún como uno de los nudos críticos, probablemente en nuestra provincia como un obstáculo suscitado por la falta de conectividad en muchos lugares donde no llega los servicios de internet, como es en el caso de nuestros centros poblados de Isilluma, Muspaypampa, Miraflores Lanza, Centro Miraflores, Pampas de Moho, Ramosani, Azata, Alto Azata, Victoria Puerto Eden entre otros centros poblados y caseríos de los valles de Tambopata y Inambari, con problemas de conectividad.

También, es necesario destacar de acuerdo a estos resultados que, el 16,8% de directores consideran que estos aplicativos contribuyen a mejorar la gestión y por consiguiente también ayuda a la atención oportuna a nuestros administrados en el ámbito educativo. Este escenario, es a nuestro parecer la realidad en la que se moviliza la gestión educativa con sus dificultades y fortalezas, siendo un desafío importante para nuestras autoridades locales y educativas. Lo importante es que hemos logrado involucrarnos en el mudo del uso constante de la tecnología.

Tabla 5.

Contingencia de la dimensión 1. Características del uso de aplicativos Google Drive y la variable Calidad de servicio virtual

		Calidad de servicio virtual (agrupado)					Total	
		Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente		
1. Características (agrupado)	Pésimo	Recuento	0	0	0	3	0	3
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Malo	Recuento	2	5	11	9	0	27
		% del total	1,2%	3,1%	6,8%	5,6%	0,0%	16,8%
	Regular	Recuento	0	4	34	32	6	76
		% del total	0,0%	2,5%	21,1%	19,9%	3,7%	47,2%
	Bueno	Recuento	0	1	8	27	14	50
		% del total	0,0%	0,6%	5,0%	16,8%	8,7%	31,1%
	Excelente	Recuento	0	0	0	1	4	5
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	2,5%	3,1%
Total	Recuento	2	10	53	72	24	161	
	% del total	1,2%	6,2%	32,9%	44,7%	14,9%	100,0%	

Nota: La tabla muestra la prueba de contingencia de la dimensión 1. Características de la variable de estudio Uso de aplicativos Google Drive con la variable de estudio Calidad de servicio virtual.

En la tabla 5 se puede observar que los directores de II.EE. de EBR de la UGEL Sandia, valoran con un nivel malo las características en el uso de aplicativos Google Drive, con 6,8%, para la obtención de un nivel regular en la calidad de servicio virtual; valoran con un nivel regular, con 21,1% las características en el uso de aplicativos Google Drive, para la obtención de un nivel regular en la calidad de servicio virtual; con un nivel bueno las características en el uso de aplicativos Google Drive, con 16,8%, para la obtención de un nivel bueno en la calidad de servicio virtual; valoran con un nivel excelente las características en el uso de aplicativos Google Drive, con 2,5%,

para la obtención de un nivel excelente en la calidad de servicio virtual. Tomando en cuenta la interpretación, se observó que, según los niveles más preponderantes o destacados, regulares características en el uso de aplicativos Google Drive permiten una buena calidad de servicio virtual en las instituciones educativas públicas de Educación Básica Regular de la UGEL Sandia.

Respecto a las características, a partir de la tabla de resultados descriptivos podemos visualizar que un 47,2% de directores consideran el uso de los aplicativos Google Drive como regular en sus gestiones y servicios virtuales que ofrecieron durante la pandemia entre los años 2020 y 2021, lo cual, significa que estas herramientas han sido utilizadas de manera muy regular para la atención de los servicios educativos. Lo aquí se visualiza es que de acuerdo al instrumento de investigación se encuentra datos muy positivos, como en el caso, almacenamiento de los archivos en la nube, trabajos colaborativos en línea entre sus actores educativos y lo más valioso para los especialistas de la UGEL y los directores de las II.EE. ha sido el saber compartir archivos, documentos y videos.

También, podemos inferir de la investigación realizada que un 31,1% en términos generales han considerado en un escenario bueno el uso de los aplicativos de Google Drive, lo que para nosotros quienes trabajamos en sede de la UGEL Sandia nos da más energía para dar continuidad en el trabajo que realizamos ya sea de manera virtual o presencial.

Asimismo, un 3,1% de los directores han expresado de manera muy satisfactoria, mejor dicho, excelente para aprovechar las bondades y/o características que presenta Google Drive en nuestro ámbito de trabajo. Siempre con la mirada prospectiva esperamos seguir mejorando en todos los espacios dónde exista la oportunidad de hacer uso pertinente de estos dispositivos digitales y transmitir a nuestros directores y estudiantes todo lo que podamos explorar en el mundo digital.

Tabla 6.

Contingencia de la dimensión 2. Aplicaciones del uso de aplicativos Google Drive y la variable Calidad de servicio virtual

		Calidad de servicio virtual (agrupado)					Total	
		Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente		
2. Aplicaciones (agrupado)	Pésimo	Recuento	1	0	2	1	0	4
		% del total	0,6%	0,0%	1,2%	0,6%	0,0%	2,5%
	Malo	Recuento	1	9	31	27	7	75
		% del total	0,6%	5,6%	19,3%	16,8%	4,3%	46,6%
	Regular	Recuento	0	1	19	32	7	59
		% del total	0,0%	0,6%	11,8%	19,9%	4,3%	36,6%
	Bueno	Recuento	0	0	1	11	10	22
		% del total	0,0%	0,0%	0,6%	6,8%	6,2%	13,7%
	Excelente	Recuento	0	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
	Total	Recuento	2	10	53	72	24	161
		% del total	1,2%	6,2%	32,9%	44,7%	14,9%	100,0%

Nota: La tabla muestra la prueba de contingencia de la dimensión 2. Aplicaciones de la variable de estudio Uso de aplicativos Google Drive con la variable de estudio Calidad de servicio virtual.

Considerando la tabla 6 se puede observar que los directores de instituciones educativas públicas de Educación Básica Regular de la UGEL Sandia, valoran con un nivel malo las aplicaciones en el uso de aplicativos Google Drive, con 19,3%, para la obtención de un nivel regular en la calidad de servicio virtual; valoran con un nivel regular, con 19,9% las aplicaciones en el uso de aplicativos Google Drive, para la obtención de un nivel bueno en la calidad de servicio virtual; con un nivel bueno las aplicaciones en el uso de aplicativos Google Drive, con 6,8%, para la obtención de un nivel bueno en la calidad de servicio virtual; valoran con un nivel excelente las aplicaciones en el uso de

aplicativos Google Drive, con 0,6%, para la obtención de un nivel bueno en la calidad de servicio virtual. Considerando la interpretación, se observó que, según los niveles más predominantes o resaltantes, malas aplicaciones en el uso de aplicativos Google Drive permiten una buena calidad de servicio virtual en las instituciones educativas públicas de Educación Básica Regular de la UGEL Sandia.

Para comprender mejor la información contenida en la tabla anterior, es necesario explicar en términos generales que, habiendo ubicado un 46,6% de directores consideran en un nivel malo respecto a las aplicaciones de Google Drive, esto probablemente que, antes de la pandemia muchos docentes y directores no hicieron uso de estos aplicativos, en esas circunstancias entrar al mundo virtual ha sido muy complicado para muchos actores educativos y mucho peor para hacer un trabajo y gestión virtual.

También la tabla nos muestra que un 36,6% de directores valoran en un nivel regular las aplicaciones de Google Drive, este resultado refleja probablemente por la cantidad de docentes jóvenes que lograron adaptarse fácilmente al mundo virtual y explorar muchos recursos para atender el servicio virtual y garantizar la calidad de atención.

Lo mismo, podemos encontrar que, un 13,7% de directores respondieron en un escenario bueno respecto a las variadas aplicaciones que encontramos, como la presentación en formatos diversos los documentos, diapositivas compartidas, los formularios para diversas acciones como el recojo de documentos administrativos, información requerida a los directores y también sirvió para la elaboración de encuestas, evaluaciones y otros aspectos.

Finalmente, destacar que un 0.6% del total han expresado su valor de las aplicaciones como Excelente. Al menos ya nos fija un camino por desarrollar y trabajar aquello que falta por seguir avanzando.

Resultados inferenciales.

En la presente investigación se han utilizado como parte del proceso de investigación la estadística inferencial, la cual nos ha posibilitado contrastar las hipótesis que se tiene, usando métodos y procedimientos se logró estimar los parámetros de la población, siempre considerando nuestras muestras. En este caso en el contexto de la investigación se hizo la Prueba de Kolmogorov-Smirnov para las variables de estudio y para determinar la correlación de las hipótesis se tomó la Correlación R de Pearson, considerando las características de nuestros datos y las variables que se han establecido.

Prueba de normalidad

Tabla 7.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para las variables de estudio

		Uso de aplicativos Google Drive	Calidad de servicio virtual
N		161	161
Parámetros normales ^{a,b}	Media	56,43	61,56
	Desviación típica	15,814	14,019
	Absoluta	,066	,085
Diferencias más extremas	Positiva	,066	,038
	Negativa	-,041	-,085
Z de Kolmogorov-Smirnov		,834	1,078
Sig. asintót. (bilateral)		,490	,195

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Visto la tabla 7, en la prueba de normalidad observamos que, a un nivel de significancia de 0,05, se obtuvo un p-valor $> 0,05$, examinado los resultados se infiere que existe distribución normal en las dos variables de contrastación, por lo que se requiere pruebas paramétricas para las pruebas de hipótesis, siendo la más apropiada el estadígrafo R de Pearson.

Contrastación de la hipótesis general

H₀: El uso de aplicativos Google Drive no se relaciona directamente con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandía, Puno, 2022.

H₁: El uso de aplicativos Google Drive se relaciona directamente con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandía, Puno, 2022.

Si p-valor > 0.05, se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si p-valor < 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H₀). Y, se acepta H₁

Tabla 8.

Correlación R de Pearson para la hipótesis general

		Uso de aplicativos Google Drive	Calidad de servicio virtual
Uso de aplicativos Google Drive	Correlación de Pearson	1	,581**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	161	161
Calidad de servicio virtual	Correlación de Pearson	,581**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	161	161

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

En la tabla 8, a la luz de los resultados se puede deducir que, a un nivel de significancia de 0,05, se obtuvo un p-valor = 0,000 y una correlación R de Pearson = 0,581**, por lo que se puede afirmar la hipótesis alterna que establece que el uso de aplicativos Google Drive se relaciona directamente con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandía, Puno, 2022. La relación es significativa.

Contrastación de la primera hipótesis específica

H₀: Las características de Google Drive no se relacionan directamente con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandía, Puno, 2022.

H₁: Las características de Google Drive se relacionan directamente con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandía, Puno, 2022.

Si p-valor > 0.05, se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si p-valor < 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H₀). Y, se acepta H₁

Prueba de normalidad

Tabla 9.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la dimensión 1. Características y la variable Calidad de servicio virtual

		1.	Calidad de
		Características	servicio virtual
N		161	161
Parámetros normales ^{a,b}	Media	32,48	61,56
	Desviación típica	9,026	14,019
	Absoluta	,057	,085
Diferencias más extremas	Positiva	,050	,038
	Negativa	-,057	-,085
Z de Kolmogorov-Smirnov		,726	1,078
Sig. asintót. (bilateral)		,668	,195

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

En esta tabla N° 9 se puede ver que, a un nivel de significancia de 0,05, se obtuvo un p-valor > 0,05, por lo que se deduce que existe distribución normal en cada las dos variables, por lo que se requiere pruebas paramétricas para las pruebas de hipótesis, siendo la más apropiada el estadígrafo R de Pearson.

Tabla 10.*Correlación R de Pearson para la primera hipótesis específica*

		1. Características	Calidad de servicio virtual
1. Características	Correlación de Pearson	1	,568**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	161	161
Calidad de servicio virtual	Correlación de Pearson	,568**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	161	161

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

Visto la tabla 10 se puede inferir que, a un nivel de significancia de 0,05, se obtuvo un p-valor = 0,000 y una correlación R de Pearson = 0,568**, por lo que se puede afirmar la hipótesis alterna que establece que las características de Google Drive se relacionan directamente con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandia, Puno, 2022. La relación es significativa.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

H₀: Las aplicaciones de Google Drive no se relacionan directamente con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandía, Puno, 2022.

H₁: Las aplicaciones de Google Drive se relacionan directamente con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandía, Puno, 2022.

Si p-valor > 0.05, se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si p-valor < 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H₀). Y, se acepta H₁

Prueba de normalidad

Tabla 11.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la dimensión 2. Aplicaciones del uso de los aplicativos Google Drive y la variable Calidad de servicio virtual

		Calidad de servicio virtual	2. Aplicaciones
N		161	161
Parámetros normales ^{a,b}	Media	61,56	23,96
	Desviación típica	14,019	8,102
	Absoluta	,085	,086
Diferencias más extremas	Positiva	,038	,086
	Negativa	-,085	-,060
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,078	1,092
Sig. asintót. (bilateral)		,195	,184

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

A partir de la tabla 11 se puede inferir que, a un nivel de significancia de 0,05, se logró obtener un p-valor > 0,05, por lo que se infiere que existe distribución normal en cada una de las variables, por lo que se requiere pruebas paramétricas para las pruebas de hipótesis, siendo la más apropiada el estadígrafo R de Pearson.

Tabla 12.*Correlación R de Pearson para la segunda hipótesis específica*

		2. Aplicaciones	Calidad de servicio virtual
2. Aplicaciones	Correlación de Pearson	1	,502**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	161	161
Calidad de servicio virtual	Correlación de Pearson	,502**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	161	161

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

Aquí de la tabla 12 se puede apreciar que, a un nivel de significancia de 0,05, se obtuvo un p-valor = 0,000 y una correlación R de Pearson = 0,502**, en ese sentido la hipótesis alterna que establece que las Aplicaciones de Google Drive se relacionan directamente con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandia, Puno, 2022. La relación es significativa.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, con respecto a la hipótesis general, a un nivel de significancia de 0,05, se obtuvo un p-valor = 0,000 y una correlación R de Pearson = 0,581**, por lo que se puede afirmar la hipótesis alterna que establece que el uso de aplicativos Google Drive se relaciona directamente con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandia, Puno, 2022. La relación es significativa.

De forma similar, Cotrina (2022), en su investigación obtuvo como resultado que, a un nivel de significancia = 0,05, obtuvo un p-valor = 0,000 y una correlación R de Pearson = 0.984**, por lo que pudo aceptar la hipótesis alterna que establece que herramientas tecnológicas influyen significativamente en la calidad de servicio de la Universidad Nacional de Barranca, 2021. A partir de este resultado, habiendo hecho la investigación en nuestro contexto, estamos de acuerdo que, el uso de estas herramientas tiene su influencia respecto a los servicios virtuales que se ofrecen a los usuarios. En ese sentido, podemos decir que la presente investigación coincide, porque, ocurre lo mismo en nuestro contexto de trabajo, el uso apropiado de estos aplicativos ayuda indudablemente en la calidad de servicios que se ofrecen a nivel de la UGEL y las II.EE.

Por otro lado, Huamán (2020), en su investigación obtuvo como resultado, a un nivel de significancia = 0,05, mediante la prueba de Wilcoxon, un p-valor = 0,000, que le permitió aceptar la hipótesis alterna, que establece que el uso del portafolio digital con Google Drive mejora la gestión curricular de docentes hospitalarios de Lima Metropolitana 2019. Efectivamente, en la presente investigación realizada podemos comprobar que el uso de los archivos organizados y guardados en Google Drive mejora la gestión de los directores en las Instituciones Educativas, por lo tanto, se coincide con lo sostenido.

Respecto a lo sostenido por Chen et al. (2020), en la que se llevó un estudio respecto a recoger información sobre las experiencias de usuarios que trabajan en línea, basado en el análisis de emociones para ver la complacencia del usuario. En esta investigación se demostró que los factores personales del cliente no son predominantes, en cambio la disponibilidad de la plataforma

generaba mayor satisfacción en el usuario. Entonces, la presente investigación coincide respecto a la forma como se percibe la satisfacción de los usuarios respecto a las plataformas virtuales que utilizan aplicativos Google Drive para los trabajos en línea y no necesariamente depende de las personas, sino de las herramientas o aplicativos que se presentan con mejor utilidad en la gestión de las instituciones educativas.

Cuando Chaemsai y Sriprachan (2019), desarrolló la investigación sobre la eficiencia del uso de las aplicaciones de Google, contrastando con las técnicas antiguas, se había determinado que no eran muy fáciles de usar los formularios de Excel. Por lo tanto, la presente investigación discrepa respecto a la utilización de los formularios electrónicos usados para varios aspectos durante la virtualidad y la gestión de los documentos digitales que han favorecido el mejor servicio virtual para los distintos actores educativos, por su rapidez y acceso muy fácil donde existe la conectividad de internet en menor tiempo.

Referente al trabajo realizado por Muhammad (2019), la presente investigación coincide en lo referente a la gestión de los documentos, las instituciones para asegurar documentos o registrar los expedientes utilizaban métodos obsoletos, porque muchas de estas organizaciones aún no integraban las aplicaciones para organizar, almacenar registros y documentos. Efectivamente, en la actualidad muchos directores respecto a las características y aplicaciones no lo integran adecuadamente en la administración de las II.EE. y eso no ayuda a optimizar la calidad de servicio virtual y la carga de estrés en quienes son responsables de atender a los usuarios, mucho menos ayuda a reducir el consumo de papel para la impresión de dichos documentos.

Por otro lado, respecto a lo sostenido por Naumov (2019), en la presente investigación con los resultados encontrados se puede decir que se coincide, porque habla de una automatización de los servicios y la inteligencia artificial, que es aún muy difícil encontrar un equilibrio entre la interacción digital y humana, porque en nuestro contexto de la UGEL Sandia no estamos en las condiciones de implementar de manera integral el uso de los aplicativos Google Drive, debido a que casi la totalidad de las II.EE. no cuentan con los equipos o herramientas tecnológicos para el trabajo virtual. Además, la configuración de la

geografía y sus características particulares poco accesibles a la línea de internet no favorecen para entrar a una competitividad en el servicio virtual.

Con lo expresado por Cotrina (2022), referente a la influencia de las herramientas tecnológicas, también en la presente investigación se coincide relativamente respecto a la influencia significativa de la calidad de servicio en la Universidad de Barranca, porque los actores directamente involucrados son los estudiantes de educación superior, quienes tienen ya la facilidad de uso de los aplicativos Google Drive, en cambio en nuestros directores y docentes de la UGEL Sandia no tienen o nunca utilizaron estos aplicativos en la gestión directiva, mucho menos para el trabajo virtual.

Respecto a lo sostenido por Huamán (2020), esta investigación coincide respecto al uso del portafolio digital con Google Drive mejora la gestión curricular de los profesores, porque, se pudo establecer que las características y aplicaciones de Google Drive, definitivamente ayudan a los directores y docentes en la organización de sus carpetas pedagógicas e instrumentos de gestión de la I.E., la cual, está estrechamente vinculado con el uso de los aplicativos Google Drive, sus características y aplicaciones, es así que los directores expresaron su uso de estos medios en la gestión institucional.

Con respecto a lo sostenido por Chipana (2019), se puede decir que se coincide en la presente investigación, respecto a la aplicación de Google Drive influye en la mejora de las competencias digitales, porque si mejora o ayuda en la mejora de las competencias digitales, no solo de los docentes, también de los directores, se puede afirmar a partir de los resultados obtenidos, que es directamente significativo la mejora de la calidad de servicio virtual. Entonces, a mayor uso y conocimiento de los aplicativos de Google Drive siempre tendremos mejoras en el servicio virtual en las instancias administrativas.

También en según explicado por Caro (2018), se establece que hay una coincidencia, porque en la investigación sobre la calidad de servicios basada en los entornos virtuales se concluye que es bueno. Lo mismo podemos encontrar con las conclusiones de la presente investigación, en la que se encuentra que, por su universalidad el uso de las variadas aplicaciones de almacenamiento y

trabajo en línea, en el contexto mundial, nacional y local, necesariamente que los entornos virtuales contribuyen en la calidad de servicio virtual, mejor dicho, ayuda a la administración pública, gestión de archivos digitales y atención a los usuarios por la prontitud lograda con el uso de estos aplicativos.

Por otro lado, Huaranga (2017), que en su investigación de alcance descriptivo utilizó las mismas dimensiones usadas para la variable de esta investigación, uso de aplicativos Google Drive, en la cual, determinó algunos resultados importantes referidos a las características, como el 39,3% de docentes conocen la manera de acceder a la plataforma de Google Drive; en la misma encuesta se verifica también que el 28,6% conocen sobre la capacidad de almacenamiento, lo mismo ocurre con el mismo porcentaje respecto a la creación de documentos. También, se observa que la compatibilidad de los diferentes formatos en el Google Drive es percibida por 42,9% de docentes. En este mismo estudio se puede inferir que el 46,4% de docentes conocen las bondades de compartir documentos al usar este aplicativo y el 46,4% de profesores conocen sobre el trabajo en línea y sincrónico de Google Drive. Entonces, podemos corroborar que en la presente investigación se encontró que, A veces el 58,39% de directores hacen uso de los aplicativos Google Drive en su gestión directiva, un 16,15% lo usa casi siempre y el 8,69% usa siempre. En consecuencia, aún es necesario seguir fortaleciendo el uso de los aplicativos en la gestión de los directores para servir mejor a los actores educativos.

Igualmente, Huaranga (2017), que en su investigación de alcance descriptivo utilizó las mismas dimensiones usadas para la variable de esta investigación, uso de aplicativos Google Drive, estableció como resultado que de los docentes que participaron en su encuesta sobre el conocimiento de las aplicaciones de Google Drive, respecto a la utilidad de la aplicación de documentos de estos aplicativos el 32,1% de profesores tienen conocimiento; respecto al uso de las presentaciones se observa que conocen 42,9% de docentes; el 46,6% de docentes tienen referencia de las aplicaciones de hojas de cálculo, asimismo se aprecia que el 25% utilizan los formularios y sobre la aplicación de los dibujos en Google Drive conocen el 57,1% de docentes,

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Luego de haber hecho el análisis y la interpretación exhaustiva de los resultados, referente al objetivo general, se logró verificar que, el uso de aplicativos Google Drive se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandía, Puno, 2022. En consecuencia, se determina que la correlación es positiva moderada.

SEGUNDO: Referente a los resultados del primer objetivo específico, luego del análisis y la interpretación de las mismas, se logró determinar que, las características de Google Drive se relacionan directa y significativamente con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandía Puno 2022, de cuyos resultados se desprende que la correlación es positiva moderada.

TERCERO. Del examen estadístico visualizado minuciosamente y la interpretación de los resultados, referente al segundo objetivo específico, se verificó que, las aplicaciones de Google Drive se relacionan directa y significativamente con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandía, Puno, 2022; observándose una correlación positiva moderada.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Basado en los resultados encontrados recomendamos al Equipo Directivo, a los líderes pedagógicos y a los Especialistas de Gestión Pedagógica de la UGEL Sandia, Puno, implementar un programa formativo en servicio, para los directivos de las instituciones educativas de EBR en bloques de 2 semestres al año, para conocer todas las bondades que ofrece el uso de aplicativos Google Drive, a fin de mejorar la calidad de servicio virtual, mediante el uso pertinente y adecuado de estas herramientas tecnológicas en la UGEL Sandia.

SEGUNDA: Para mejorar la Gestión Escolar en las instituciones educativas, se recomienda a los directores de las instituciones educativas de todos los niveles educativos de la UGEL Sandia, a partir de las características que ofrece Google Drive, implementar al 2023 un proceso de digitalización de documentos de gestión administrativa, instrumentos de gestión, carpetas pedagógicas organizados por áreas curriculares con acceso abierto para todo el personal de la IE, maximizando la capacidad de almacenamiento, trabajo colaborativo y la seguridad de los archivos, a fin de mejorar la calidad de servicio virtual para todo los usuarios.

TERCERA: Se recomienda a los responsables de la UGEL Sandia capacitar permanentemente a los directores de instituciones educativas públicas de la UGEL Sandia, Puno, para estar a la vanguardia sobre las diversas aplicaciones de Google Drive, quienes, con su empleo adecuado y oportuno, promoviendo el uso de “cero papel” al 2025 a nivel de las instituciones educativas para la gestión directiva, trabajo en línea, recojo de información instantánea y las presentaciones virtuales amigables para todos los actores educativos, elevando la calidad de servicio virtual a nivel de la UGEL sandia.

REFERENCIAS

- Acosta, M. (2021). *Capacitación y asistencia técnica en investigación científica*. Lima: Red-Mundo.
- Blut, M. (2016). E-service quality: development of a hierarchical model. *J. Retail.*;92(4):500–517.
- Blut, M., Chowdhry, N., Mittal, V. y Brock, C. (2015). E-service quality: a meta-analytic review. *J. Retail.*;91(4):679–700.
- Cansaya, N. (2020). *Identificación del nivel de satisfacción de los estudiantes de la facultad de ingeniería industrial de la universidad nacional mayor de san marcos con respecto al nivel de calidad del servicio brindado por la plataforma Moodle* (tesis de título profesional). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Disponible en: <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-nacional-mayor-de-san-marcos/control-de-calidad/informe-webqual-final-nota-9/10580903>.
- Caro, M. (2018). *Calidad de servicios en la modalidad a distancia basada en entornos virtuales de la Universidad Continental – 2018* (tesis de título profesional). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Chaemsai , C. y Sriprachan, P. (2019). Efficiency of using google applications in office management, Suan Sunandha Rajabhat University. *The 2019 International Academic Research Conference in Vienna*.
- Chek, Y. y Ho, J. (2016). Consumer electronics e-retailing: why the alliance of vendors' e-service quality, trust and trustworthiness matters. *Procedia – Soc. Behav. Sci.*;219:804–811.
- Chen, T., Peng, L., Yin, X., Rong, J., Yang, J. y Cong, G. (2020). Analysis of User Satisfaction with Online Education Platforms in China during the COVID-19 Pandemic. *Healthcare (Basel, Switzerland)*, 8(3), 200. <https://doi.org/10.3390/healthcare8030200>.

- Chipana, C. (2019). *Google Drive para mejorar las competencias digitales del personal docente de la I.E.P. Friend's Garden Huancayo* (tesis de maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Cotrina, F. (2022). *Influencia de las herramientas tecnológicas en la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Barranca - Barranca, 2021* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- CRAI. (2018). *Diferencia entre la investigación básica y la aplicada*. Chile: Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación. Recuperado de: <http://www.duoc.cl/biblioteca/crai/diferencia-entre-la-investigacion-basica-y-la-aplicada>, el 30 de abril de 2022.
- Dimitrakopoulos, G., Uden, L. y Varlamis, I. (2020). *The future of intelligent transport systems*. Elsevier. <https://doi.org/10.1016/C2018-0-02715-2>.
- Durand, E. (2022). Sistema de indicadores de calidad para evaluar los programas de posgrado virtuales en el Perú, 2020. *Revista CYT*, 18(1).
- Filieri, R. y Lin Z. (2017). The role of aesthetic, cultural, utilitarian and branding factors in young Chinese consumers' repurchase intention of smartphone brands. *Comput. Hum. Behav.*;67:139–150.
- Fortes, N. y Rita P. (2016). Privacy concerns and online purchasing behaviour: towards an integrated model. *Eur. Res. Manag. Bus. Econ.* 2016;22(3):167–176.
- Fortes, N. y Rita, P. (2017). Pagani M. The effects of privacy concerns, perceived risk and trust on online purchasing behaviour. *Int. J. Internet Mark. Advert.*;11(4).
- Google Inc. (2014). *Google Apps for Education*. Recuperado de: <http://www.google.com/enterprise/apps/education>, el 25 de abril de 2022.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.

- Huamán, M. (2020). *Influencia de uso del portafolio digital con Google Drive para la mejora en la gestión curricular de docentes hospitalarios de Lima Metropolitana 2019* (tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Itusaca, F. (2022a). *Sandia: exigen cambio de personal de limpieza en IEP 72443 de Yanahuaya*. Puno. Recuperado de: <https://www.pachamamaradio.org/sandia-exigen-cambio-de-personal-de-limpieza-en-iep-72443-de-yanahuaya/>, el 22 de abril de 2022.
- Itusaca, F. (2022b). *Sandia: en IE 72487 de San Pedro de Putina Punco realizaron el lanzamiento del buen retorno a clases*. Recuperado de: <https://www.pachamamaradio.org/sandia-en-ie-72487-de-san-pedro-de-putina-punco-realizaron-el-lanzamiento-del-buen-retorno-a-clases/>, el 22 de abril de 2022.
- Jirapunyachoti, P. (2015) *Applying Google Apps in the management of educational information*. Faculty of Education, Suan Dusit University.
- Ju, H. y Choi, I. (2018). The Role of Argumentation in Hypothetico-Deductive Reasoning During ProblemBased Learning in Medical Education: A Conceptual Framework. *Interdisciplinary Journal of ProblemBased Learning*, 12(1). Available at: <https://doi.org/10.7771/1541-5015.1638>.
- Jung, N. y Seock, Y. (2017). Effect of service recovery on customers' perceived justice, satisfaction, and word-of-mouth intentions on online shopping websites. *J. Retail. Consum. Serv.*;37:23–30.
- Kansra, P. y Jha, A. (2016). Measuring service quality in indian hospitals: an analysis of servqual model. *Int. J. Serv. Oper. Manag.*;24(1):1–17.
- Martini, C. (2017). Hypothetic-deductive method. En: *The Wiley-Blackwell Encyclopedia of Social Theory*. <https://doi.org/10.1002/9781118430873.est0669>.

- McLean, G. y Wilson, A. (2016). Evolving the online customer experience ... is there a role for online customer support? *Comput. Hum. Behav.*;60:602–610.
- MINEDU. (2022a). *Guía para el trabajo durante la emergencia sanitaria 2022*. Lima, Perú: Ministerio de Educación. Disponible en: <https://www.minedu.gob.pe/reforma-magisterial/pdf/guia-trabajo-durante-la-emergencia-sanitaria.pdf>.
- MINEDU. (2022b). *Trámites no presenciales. Ventanilla virtual*. Lima, Perú: Unidad de Gestión Educativa Local N° 07. Recuperado de: <https://www.ugel07.gob.pe/ventanilla-virtual/>, el 24 de abril de 2022.
- Muhammad, I. (2019). The benefit of google drive for an organization document management system. *SSRN*, febrero. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3333030>.
- Naumov, N. (2019). The impact of robots, artificial intelligence, and service automation on service quality and service experience in hospitality. *Robots, Artificial Intelligence, and Service Automation in Travel, Tourism and Hospitality*, Emerald Publishing Limited, Bingley, pp. 123-133. <https://doi.org/10.1108/978-1-78756-687-320191007>.
- Oliveira, T., Alinho, M., Rita, P. y Dhillon G. (2017). Modelling and testing consumer trust dimensions in e-commerce. *Comput. Hum. Behav.*;71:153–164.
- Pablos, M. (2016). *Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres* (tesis doctoral). Universidad de Extremadura, España.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *J. Mark.*;49(4):41.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Malhotra, A. (2005). E-s-qual a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *J. Serv. Res.*;7(3):213–233. [Google Scholar]
- Pereira, H., De Fátima Salgueiro, M. y Rita, P. (2017). Online determinants of e-customer satisfaction: application to website purchases in tourism. *Serv. Bus.*;11(2):375–403.
- Pereira, H., Salgueiro, M. y Rita, P. (2016). Online purchase determinants of loyalty: the mediating effect of satisfaction in tourism. *J. Retail. Consum. Serv.*;30:279–291.
- Pham, T. y Ahammad, M. (2017). Antecedents and consequences of online customer satisfaction: a holistic process perspective. *Technol. Forecast. Soc. Chang.*;124:332–342.
- Potjanajaruwit, P. (2017). *The Integrated Marketing Communication Strategy Affecting to Student Decision Making Behavior to Study at Suan Sunandha Rajabhat University*. Bangkok, Thailand.
- Priaoprasit, S. (2016). Innovation for Education to Vocational Education Division of Business Computer. *Thonburi Commercial College journal of Mass Communication Technology PhraNakhon, Year 1, Issue 1 January - June*.
- Rajadarshini, M. y Alageswaran, R. (2016). Optimal double renting scheme based dynamic virtual machine provisioning and allocation for improving QoS and profit maximization. *Advances in Natural and Applied Sciences*, vol. 10, no. 10 SE, 30 pp. 281. *Gale Academic OneFile*, link.gale.com/apps/doc/A465904540/AONE?u=anon~2eeb07b4&sid=googleScholar&xid=f28a4481.
- Redacción Gestión. (2021). *Qué son las UGEL, cuáles son y cómo están distribuidas por distrito*. Lima, Perú: Empresa Editora Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/peru/que-son-las-ugel-cuales-son-y-como-estan-distribuidas-por-distrito-ugel-ministerio-de-educacion->

gobierno-regional-gobierno-local-peru-nnda-nnlt-noticia/?ref=gesr, el 24 de abril de 2022.

Rita, P., Oliveira, T. y Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), e02690. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>.

Shah, H. et al. (2020). Enhancing the quality of service of cloud computing in big data using virtual private network and firewall in dense mode. (IJACSA). *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 11(3), 402.

Solomon, M. (2015). *Customer behavior: buying, having, and being*. Pearson Education Limited; Harlow.

Tuten, T. y Solomon, M. (2015). *Social media marketing*. London: Sage Publication Ltd.

Universidad Panamericana. (2020). *¿Qué es la investigación pura y qué ventajas tiene dentro de una academia?* México: Centros Culturales de México A.C. Recuperado de: <https://blog.up.edu.mx/que-es-la-investigacion-pura-y-que-ventajas-tiene-dentro-de-una-academia>, el 30 de abril de 2022.

Voxco. (2021). *What is a Survey – Definition, templates, methods, characteristics, and examples*. Recuperado de: <https://www.voxco.com/blog/what-is-a-survey-2/>, el 21 de mayo de 2022.

Wang, L., Law, R., Guillet, B., Hung, K. y Fong D. (2015). Impact of hotel website quality on online booking intentions: etrust as a mediator. *Int. J. Hosp. Manag.*;47:108–115.

Wu, J., Hwang, J., Sharkhuu, O. y Tsogt-Ochir, B. (2018). Shopping online and off-line? complementary service quality and image congruence. *Asia Pac. Manag. Rev.*;23(1):30–36.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Uso de aplicativos Google Drive y calidad de servicio virtual en la UGEL Sandia, Puno, 2022

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables														
<p>Problema general ¿Cuál es la relación del uso de aplicativos Google Drive con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandia, Puno, 2022?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Cuál es la relación de las características de Google Drive con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandia, Puno, 2022? 2. ¿Cuál es la relación de las aplicaciones de Google Drive con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandia, Puno, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación del uso de aplicativos Google Drive con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandia, Puno, 2022.</p> <p>Objetivos específicos 1. Determinar la relación de las características de Google Drive con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandia, Puno, 2022. 2. Determinar la relación de las aplicaciones de Google Drive con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandia, Puno, 2022.</p>	<p>Hipótesis general El uso de aplicativos Google Drive se relaciona directamente con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandia, Puno, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas 1. Las características de Google Drive se relacionan directamente con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandia, Puno, 2022. 2. Las aplicaciones de Google Drive se relacionan directamente con la calidad de servicio virtual, en la UGEL Sandia, Puno, 2022.</p>	<p>X = Uso de aplicativos Google Drive</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores/Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Características</td> <td>1 a 12</td> </tr> <tr> <td>2. Aplicaciones</td> <td>13 a 23</td> </tr> </tbody> </table> <p>Y = Calidad de servicio virtual</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores/Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Calidad de usabilidad</td> <td>1 a 6</td> </tr> <tr> <td>2. Calidad de información</td> <td>7 a 13</td> </tr> <tr> <td>3. Calidad de interacción del servicio</td> <td>14 a 19</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores/Ítems	1. Características	1 a 12	2. Aplicaciones	13 a 23	Dimensiones	Indicadores/Ítems	1. Calidad de usabilidad	1 a 6	2. Calidad de información	7 a 13	3. Calidad de interacción del servicio	14 a 19
Dimensiones	Indicadores/Ítems																
1. Características	1 a 12																
2. Aplicaciones	13 a 23																
Dimensiones	Indicadores/Ítems																
1. Calidad de usabilidad	1 a 6																
2. Calidad de información	7 a 13																
3. Calidad de interacción del servicio	14 a 19																

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial
<p>Tipo y nivel Investigación aplicada, de nivel correlacional</p> <p>Diseño No experimental, transeccional o transversal</p> <p>Método Hipotético-deductivo</p>	<p>Población 276 directores de instituciones educativas públicas de la UGEL Sandia, Puno.</p> <p>Muestra Probabilística. 161 directores de instituciones educativas públicas de la UGEL Sandia, Puno.</p>	<p>Variable 1: Uso de aplicativos Google Drive Técnicas: Encuesta Instrumentos: Escala de Likert Autor: Elaboración propia Año: 2022 Monitoreo: abril-junio 2022 Ámbito de aplicación: UGEL Sandia, Puno Forma de administración: directa</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio virtual Técnica: Encuesta Instrumentos: Escala Likert Autor: Elaboración propia Año: 2022 Monitoreo: abril-junio 2022 Ámbito de aplicación: UGEL Sandia, Puno Forma de administración: directa</p>	<p>Descriptiva: Se realizará el tratamiento con la estadística descriptiva mediante tabulación de datos en Excel y obtención de gráficos de Excel y SPSS.</p> <p>De prueba: Prueba de normalidad: Kolmogorov-Smirnov por corresponder a una muestra > 50.</p> <p>Prueba de hipótesis: Según resultados de la prueba de normalidad.</p> <p>Nivel de significación: Se realizará la prueba de hipótesis mediante el estadístico p-valor en relación con el nivel de significación de 5%</p> <p>Inferencial: Se realizará la prueba de hipótesis mediante el estadístico obtenido en la prueba de normalidad; p-valor en relación con el nivel de significación de 5%</p>

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de Variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
X = Uso de aplicativos Google Drive	Programa basado en la nube que le permite crear, editar, almacenar y compartir documentos con otras personas, como un sistema de gestión de archivos, mediante el cual los usuarios pueden acceder y colaborar en archivos desde cualquier lugar y dispositivo (Muhammad, 2019; Cansaya, 2020).	El uso de aplicativos Google Drive se dimensiona mediante: (a) características y (b) aplicaciones. (Huaranga y Coronel, 2017).	1. Características	1.1. ¿Usted hace uso del aplicativo Google Drive en su gestión directiva? 1.2. ¿Para acceder a la plataforma Google Drive hace uso de un correo institucional? 1.3. ¿Usted aprovecha al máximo la capacidad de almacenamiento de Google Drive en su IE? 1.4. ¿Usted almacena en la nube documentos relacionados a su gestión directiva? 1.5. ¿Usted en Google Drive crea documentos en línea para trabajar colaborativamente? 1.6. ¿Usted en Google Drive crea presentaciones, dibujos o formularios? 1.7. ¿Usted ha tenido dificultades al momento de utilizar formatos incompatibles de audio, video, documentos e imágenes en Google Drive? 1.8. ¿Usted al momento de visualizar archivos, selecciona el formato adecuado para guardarlo en la nube? 1.9. ¿Usted comparte archivos y documentos a través de Google Drive? 1.10. ¿Para compartir documentos o archivos guardados en la nube utiliza su correo electrónico? 1.11. ¿El trabajo sincrónico entre dos o más personas de Google Drive te permite trabajar por turnos o simultáneamente? 1.12. ¿Al trabajar en varias herramientas tecnológicas, desde	Ordinal

			2. Aplicaciones	<p>cualquier lugar, tus archivos se sincronizan fácilmente?</p> <p>2.1. ¿Con qué frecuencia utiliza usted los documentos Google Docs para sus trabajos de gestión directiva?</p> <p>2.2. ¿Usted ha utilizado el Google Docs, para dar una gran variedad de temas para presentar textos?</p> <p>2.3. ¿Usted ha utilizado el Google Slides o presentaciones, para dar conferencias virtuales en su IE?</p> <p>2.4. ¿Alguna vez usted en sus presentaciones ha dado formatos de textos o párrafos?</p> <p>2.5. ¿Con qué frecuencia utiliza usted Google Sheets u hoja de cálculo en su gestión directiva?</p> <p>2.6. ¿Alguna vez usted utilizó la hoja de cálculo en Google Drive para calcular sus datos estadísticos?</p> <p>2.7. ¿Con qué frecuencia ha utilizado usted el Google Forms o formulario en su gestión directiva?</p> <p>2.8. ¿El formulario de Google Drive le ayudó a recoger información necesaria que ayude a su gestión directiva?</p> <p>2.9. ¿Usted ha utilizado el formulario para crear diversas encuestas en su IE?</p> <p>2.10. ¿Ha utilizado usted el Google Drawings o dibujo en su gestión directiva?</p> <p>2.11. ¿Usted ha creado o editado dibujos en línea para sus trabajos de gestión directiva?</p>	
Y = Calidad de servicio virtual	La calidad de servicio virtual consiste en la satisfacción del usuario con el servicio electrónico (Rita et al., 2019).	La calidad de servicio virtual se mide a través de: (a) calidad de usabilidad, (b) calidad de información y (c) calidad de interacción del servicio. (Rita et	1. Calidad de usabilidad 2. Calidad de	<p>1.1. El funcionamiento del aplicativo Google Drive es fácil de aprender.</p> <p>1.2. La interacción con el sitio Google Drive es clara y fácil de entender.</p> <p>1.3. Resulta fácil navegar por el sitio web de Google Drive</p> <p>1.4 El sitio web Google Drive es fácil de usar.</p> <p>1.5. El sitio Google Drive tiene una apariencia atractiva.</p> <p>1.6. El sitio web Google Drive contiene instrucciones claras y referencias de uso.</p> <p>2.1. El sitio web Google Drive presenta información precisa.</p>	Ordinal

		al., 2019; Cansaya, 2020).	<p>información</p> <p>3. Calidad de interacción del servicio</p>	<p>2.2. El sitio web Google Drive presenta información confiable.</p> <p>2.2. El sitio web Google Drive presenta información de manera oportuna.</p> <p>2.3. El sitio web Google Drive presenta información relevante.</p> <p>2.4. El sitio web Google Drive presenta información que es fácil de entender.</p> <p>2.5. El sitio web Google Drive presenta información en el nivel correcto.</p> <p>2.6. El sitio web Google Drive presenta información en el formato apropiado.</p> <p>3.1. El sitio web Google Drive tiene una buena reputación.</p> <p>3.2. Los directores de las IIEE se sienten seguros para acceder a este sitio web Google Drive.</p> <p>3.3. El usuario se siente seguro con respecto a su información personal.</p> <p>3.4. El sitio web Google Drive proporciona espacio para la personalización.</p> <p>3.5. El sitio web Google Drive proporciona espacio para la comunidad de directores de las IIEE de la UGEL.</p> <p>3.6. El sitio web Google Drive facilita la comunicación con la UGEL por parte de los directores de las IIEE que le corresponden.</p>	
--	--	----------------------------	--	---	--

Anexo 3. Instrumentos

(a) Para medir la variable Uso de aplicativos Google Drive

ENCUESTA QUE MIDE: USO DE APLICATIVOS GOOGLE DRIVE

Agradecemos dar su respuesta con mayor veracidad a las diversas preguntas del cuestionario, marcando un aspa (X) dentro del recuadro correspondiente a cada ítem.

INSTRUCCIONES: Estimados directores previo saludo cordial, mediante este formulario se recogerá información sobre el uso de los aplicativos de Google Drive en la Gestión Directiva. En ese sentido se les pide responder a las preguntas con toda sinceridad y responsabilidad. Los resultados obtenidos servirán para implementar las acciones de mejora y la toma de decisiones, para la calidad de servicio virtual. La valoración de 1 = Nunca; 2= Casi nunca; 3= A veces; 4 = Casi siempre; 5 = Siempre. Muchas gracias por su apoyo.

Nº	ITEMS DE MEDICIÓN	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1					
1	¿Usted hace uso del aplicativo Google Drive en su gestión directiva?	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
2	¿Para acceder a la plataforma Google Drive hace uso de un correo institucional?					
3	¿Usted aprovecha al máximo la capacidad de almacenamiento de Google Drive en su IE?					
4	¿Usted almacena en la nube documentos relacionados a su gestión directiva?					
5	¿Usted en Google Drive crea documentos en línea para trabajar colaborativamente?					
6	¿Usted en Google Drive crea presentaciones, dibujos o formularios?					
7	¿Usted ha tenido dificultades al momento de utilizar formatos incompatibles de audio, video, documentos e imágenes en Google Drive?					
8	¿Usted al momento de visualizar archivos, selecciona el formato adecuado para guardarlo en la nube?					
9	¿Usted comparte archivos y documentos a través de Google Drive?					

10	¿Para compartir documentos o archivos guardados en la nube utiliza su correo electrónico?					
11	¿El trabajo sincrónico entre dos o más personas de Google Drive te permite trabajar por turnos o simultáneamente?					
12	¿Al trabajar en varias herramientas tecnológicas, desde cualquier lugar, tus archivos se sincronizan fácilmente?					
	DIMENSIÓN 2					
13	¿Con qué frecuencia utiliza usted los documentos Google Docs para sus trabajos de gestión directiva?					
14	¿Usted ha utilizado el Google Docs, para dar una gran variedad de temas para presentar textos?					
15	¿Usted ha utilizado el Google Slides o presentaciones, para dar conferencias virtuales en su IE?					
16	¿Alguna vez usted en sus presentaciones ha dado formatos de textos o párrafos?					
17	¿Con qué frecuencia utiliza usted Google Sheets u hoja de cálculo en su gestión directiva?					
18	¿Alguna vez usted utilizó la hoja de cálculo en Google Drive para calcular sus datos estadísticos?					
19	¿Con qué frecuencia ha utilizado usted el Google Forms o formulario en su gestión directiva?					
20	¿El formulario de Google Drive le ayudó a recoger información necesaria que ayude a su gestión directiva?					
21	¿Usted ha utilizado el formulario para crear diversas encuestas en su IE?					
22	¿Ha utilizado usted el Google Drawings o dibujo en su gestión directiva?					
23	¿Usted ha creado o editado dibujos en línea para sus trabajos de gestión directiva?					

(b) Para medir la variable Calidad de servicio virtual

ENCUESTA QUE MIDE: CALIDAD DEL SERVICIO VIRTUAL

Agradecemos dar su respuesta con mayor veracidad a las diversas preguntas del cuestionario, marcando un aspa (X) dentro del recuadro correspondiente a cada ítem.

INSTRUCCIONES: Estimados directores previo saludo cordial, mediante este formulario se recogerá información sobre el uso de los aplicativos de Google Drive en la Gestión Directiva. En ese sentido se les pide responder a las preguntas con toda sinceridad y responsabilidad. Los resultados obtenidos servirán para implementar las acciones de mejora y la toma de decisiones, para la calidad de servicio virtual. La valoración de 1 = Nunca; 2= Casi nunca; 3= A veces; 4 = Casi siempre; 5 = Siempre. Muchas gracias por su apoyo.

Nº	ITEMS DE MEDICIÓN	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1					
1	El funcionamiento del aplicativo Google Drive es fácil de aprender.	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
2	La interacción con el sitio Google Drive es clara y fácil de entender.					
3	Resulta fácil navegar por el sitio web de Google Drive					
4	El sitio web Google Drive es fácil de usar.					
5	El sitio Google Drive tiene una apariencia atractiva.					
6	El sitio web Google Drive contiene instrucciones claras y referencias de uso.					
	DIMENSIÓN 2					
7	El sitio web Google Drive presenta información precisa.					
8	El sitio web Google Drive presenta información confiable.					
9	El sitio web Google Drive presenta información de manera oportuna.					
10	El sitio web Google Drive presenta información relevante.					

11	El sitio web Google Drive presenta información que es fácil de entender.					
12	El sitio web Google Drive presenta información en el nivel correcto.					
13	El sitio web Google Drive presenta información en el formato apropiado.					
	DIMENSIÓN 3					
14	El sitio web Google Drive tiene una buena reputación.					
15	Los directores de las IIEE se sienten seguros para acceder a este sitio web Google Drive.					
16	El usuario se siente seguro con respecto a su información personal.					
17	El sitio web Google Drive proporciona espacio para la personalización.					
18	El sitio web Google Drive proporciona espacio para la comunidad de directores de las IIEE de la UGEL.					
19	El sitio web Google Drive facilita la comunicación con la UGEL por parte de los directores de las IIEE que le corresponden.					

Anexo 4. Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: USO DE APLICATIVOS GOOGLE DRIVE.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Usted hace uso del aplicativo Google Drive en su gestión directiva?	X		X		X		
2	¿Para acceder a la plataforma Google Drive hace uso de un correo institucional?	X		X		X		
3	¿Usted aprovecha al máximo la capacidad de almacenamiento de Google Drive en su IE?	X		X		X		
4	¿Usted almacena en la nube documentos relacionados a su gestión directiva?	X		X		X		
5	¿Usted en Google Drive crea documentos en línea para trabajar colaborativamente?	X		X		X		
6	¿Usted en Google Drive crea presentaciones, dibujos o formularios?	X		X		X		
7	¿Usted ha tenido dificultades al momento de utilizar formatos incompatibles de audio, video, documentos e imágenes en Google Drive?	X		X		X		
8	¿Usted al momento de visualizar archivos, selecciona el formato adecuado para guardarlo en la nube?	X		X		X		
9	¿Usted comparte archivos y documentos a través de Google Drive?	X		X		X		
10	¿Para compartir documentos o archivos guardados en la nube utiliza su correo electrónico?	X		X		X		
11	¿El trabajo sincrónico entre dos o más personas de Google Drive te permite trabajar por turnos o simultáneamente?	X		X		X		
12	¿Al trabajar en varias herramientas tecnológicas, desde cualquier lugar, tus archivos se sincronizan fácilmente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Con qué frecuencia utiliza usted los documentos Google Docs para sus trabajos de gestión directiva?	X		X		X		

14	¿Usted ha utilizado el Google Docs, para dar una gran variedad de temas para presentar textos?	X		X		X	
15	¿Usted ha utilizado el Google Slides o presentaciones, para dar conferencias virtuales en su IE?	X		X		X	
16	¿Alguna vez usted en sus presentaciones ha dado formatos de textos o párrafos?	X		X		X	
17	¿Con qué frecuencia utiliza usted Google Sheets u hoja de cálculo en su gestión directiva?	X		X		X	
18	¿Alguna vez usted utilizó la hoja de cálculo en Google Drive para calcular sus datos estadísticos?	X		X		X	
19	¿Con qué frecuencia ha utilizado usted el Google Forms o formulario en su gestión directiva?	X		X		X	
20	¿El formulario de Google Drive le ayudó a recoger información necesaria que ayude a su gestión directiva?	X		X		X	
21	¿Usted ha utilizado el formulario para crear diversas encuestas en su IE?	X		X		X	
22	¿Ha utilizado usted el Google Drawings o dibujo en su gestión directiva?	X		X		X	
23	¿Usted ha creado o editado dibujos en línea para sus trabajos de gestión directiva?	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. Mg: Enrique Miguel Pardo Esquerre DNI: 18855955

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación

15 de junio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



**Firma del Experto Informante.
Especialidad**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO VIRTUAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	El funcionamiento del aplicativo Google Drive es fácil de aprender.	X		X		X		
2	La interacción con el sitio Google Drive es clara y fácil de entender.	X		X		X		
3	Resulta fácil navegar por el sitio web de Google Drive	X		X		X		
4	El sitio web Google Drive es fácil de usar.	X		X		X		
5	El sitio Google Drive tiene una apariencia atractiva.	X		X		X		
6	El sitio web Google Drive contiene instrucciones claras y referencias de uso.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El sitio web Google Drive presenta información precisa.	X		X		X		
8	El sitio web Google Drive presenta información confiable.	X		X		X		
9	El sitio web Google Drive presenta información de manera oportuna.	X		X		X		
10	El sitio web Google Drive presenta información relevante.	X		X		X		
11	El sitio web Google Drive presenta información que es fácil de entender.	X		X		X		
12	El sitio web Google Drive presenta información en el nivel correcto.	X		X		X		
13	El sitio web Google Drive presenta información en el formato apropiado.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El sitio web Google Drive tiene una buena reputación.	X		X		X		
15	Los directores de las IIEE se sienten seguros para acceder a este sitio web Google Drive.	X		X		X		
16	El usuario se siente seguro con respecto a su información personal.	X		X		X		
17	El sitio web Google Drive proporciona espacio para la personalización.	X		X		X		
18	El sitio web Google Drive proporciona espacio para la comunidad de directores de las IIEE de la UGEL.	X		X		X		

19	El sitio web Google Drive facilita la comunicación con la UGEL por parte de los directores de las IIEE que le corresponden.	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. Mg: Enrique Miguel Pardo Esquerre **DNI: 18855955**

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación

15 de junio del 2022

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

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: USO DE APLICATIVOS GOOGLE DRIVE.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Usted hace uso del aplicativo Google Drive en su gestión directiva?	X		X		X		
2	¿Para acceder a la plataforma Google Drive hace uso de un correo institucional?	X		X		X		
3	¿Usted aprovecha al máximo la capacidad de almacenamiento de Google Drive en su IE?	X		X		X		
4	¿Usted almacena en la nube documentos relacionados a su gestión directiva?	X		X		X		
5	¿Usted en Google Drive crea documentos en línea para trabajar colaborativamente?	X		X		X		
6	¿Usted en Google Drive crea presentaciones, dibujos o formularios?	X		X		X		
7	¿Usted ha tenido dificultades al momento de utilizar formatos incompatibles de audio, video, documentos e imágenes en Google Drive?	X		X		X		
8	¿Usted al momento de visualizar archivos, selecciona el formato adecuado para guardarlo en la nube?	X		X		X		
9	¿Usted comparte archivos y documentos a través de Google Drive?	X		X		X		
10	¿Para compartir documentos o archivos guardados en la nube utiliza su correo electrónico?	X		X		X		
11	¿El trabajo sincrónico entre dos o más personas de Google Drive te permite trabajar por turnos o simultáneamente?	X		X		X		
12	¿Al trabajar en varias herramientas tecnológicas, desde cualquier lugar, tus archivos se sincronizan fácilmente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Con qué frecuencia utiliza usted los documentos Google Docs para sus trabajos de gestión directiva?	X		X		X		

14	¿Usted ha utilizado el Google Docs, para dar una gran variedad de temas para presentar textos?	X		X		X	
15	¿Usted ha utilizado el Google Slides o presentaciones, para dar conferencias virtuales en su IE?	X		X		X	
16	¿Alguna vez usted en sus presentaciones ha dado formatos de textos o párrafos?	X		X		X	
17	¿Con qué frecuencia utiliza usted Google Sheets u hoja de cálculo en su gestión directiva?	X		X		X	
18	¿Alguna vez usted utilizó la hoja de cálculo en Google Drive para calcular sus datos estadísticos?	X		X		X	
19	¿Con qué frecuencia ha utilizado usted el Google Forms o formulario en su gestión directiva?	X		X		X	
20	¿El formulario de Google Drive le ayudó a recoger información necesaria que ayude a su gestión directiva?	X		X		X	
21	¿Usted ha utilizado el formulario para crear diversas encuestas en su IE?	X		X		X	
22	¿Ha utilizado usted el Google Drawings o dibujo en su gestión directiva?	X		X		X	
23	¿Usted ha creado o editado dibujos en línea para sus trabajos de gestión directiva?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Magister Fredy Hernán OLAZABAL SALLUCA **DNI: 02046123 CEL: 951608190**

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación

17 de junio de 2022

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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




 M.Sc. Fredy Hernán Olazábal Salluca
 DIRECTOR - UGEL SANDIA

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO VIRTUAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	El funcionamiento del aplicativo Google Drive es fácil de aprender.	X		X		X		
2	La interacción con el sitio Google Drive es clara y fácil de entender.	X		X		X		
3	Resulta fácil navegar por el sitio web de Google Drive	X		X		X		
4	El sitio web Google Drive es fácil de usar.	X		X		X		
5	El sitio Google Drive tiene una apariencia atractiva.	X		X		X		
6	El sitio web Google Drive contiene instrucciones claras y referencias de uso.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El sitio web Google Drive presenta información precisa.	X		X		X		
8	El sitio web Google Drive presenta información confiable.	X		X		X		
9	El sitio web Google Drive presenta información de manera oportuna.	X		X		X		
10	El sitio web Google Drive presenta información relevante.	X		X		X		
11	El sitio web Google Drive presenta información que es fácil de entender.	X		X		X		
12	El sitio web Google Drive presenta información en el nivel correcto.	X		X		X		
13	El sitio web Google Drive presenta información en el formato apropiado.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El sitio web Google Drive tiene una buena reputación.	X		X		X		
15	Los directores de las IIEE se sienten seguros para acceder a este sitio web Google Drive.	X		X		X		
16	El usuario se siente seguro con respecto a su información personal.	X		X		X		
17	El sitio web Google Drive proporciona espacio para la personalización.	X		X		X		
18	El sitio web Google Drive proporciona espacio para la comunidad de directores de las IIEE de la UGEL.	X		X		X		

19	El sitio web Google Drive facilita la comunicación con la UGEL por parte de los directores de las IIEE que le corresponden.	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Magister Fredy Hernán OLAZABAL SALLUCA **DNI: 02046123 CEL: 951608190**

Especialidad del validador: **Magister en Administración de la Educación**

17 de junio de 2022

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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



M.Sc. Fredy Hernán Olazábal Salluca
DIRECTOR - UGEL SANDIA

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: USO DE APLICATIVOS GOOGLE DRIVE.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Usted hace uso del aplicativo Google Drive en su gestión directiva?	X		X		X		
2	¿Para acceder a la plataforma Google Drive hace uso de un correo institucional?	X		X		X		
3	¿Usted aprovecha al máximo la capacidad de almacenamiento de Google Drive en su IE?	X		X		X		
4	¿Usted almacena en la nube documentos relacionados a su gestión directiva?	X		X		X		
5	¿Usted en Google Drive crea documentos en línea para trabajar colaborativamente?	X		X		X		
6	¿Usted en Google Drive crea presentaciones, dibujos o formularios?	X		X		X		
7	¿Usted ha tenido dificultades al momento de utilizar formatos incompatibles de audio, video, documentos e imágenes en Google Drive?	X		X		X		
8	¿Usted al momento de visualizar archivos, selecciona el formato adecuado para guardarlo en la nube?	X		X		X		
9	¿Usted comparte archivos y documentos a través de Google Drive?	X		X		X		
10	¿Para compartir documentos o archivos guardados en la nube utiliza su correo electrónico?	X		X		X		
11	¿El trabajo sincrónico entre dos o más personas de Google Drive te permite trabajar por turnos o simultáneamente?	X		X		X		
12	¿Al trabajar en varias herramientas tecnológicas, desde cualquier lugar, tus archivos se sincronizan fácilmente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Con qué frecuencia utiliza usted los documentos Google Docs para sus trabajos de gestión directiva?	X		X		X		

14	¿Usted ha utilizado el Google Docs, para dar una gran variedad de temas para presentar textos?	X		X		X	
15	¿Usted ha utilizado el Google Slides o presentaciones, para dar conferencias virtuales en su IE?	X		X		X	
16	¿Alguna vez usted en sus presentaciones ha dado formatos de textos o párrafos?	X		X		X	
17	¿Con qué frecuencia utiliza usted Google Sheets u hoja de cálculo en su gestión directiva?	X		X		X	
18	¿Alguna vez usted utilizó la hoja de cálculo en Google Drive para calcular sus datos estadísticos?	X		X		X	
19	¿Con qué frecuencia ha utilizado usted el Google Forms o formulario en su gestión directiva?	X		X		X	
20	¿El formulario de Google Drive le ayudó a recoger información necesaria que ayude a su gestión directiva?	X		X		X	
21	¿Usted ha utilizado el formulario para crear diversas encuestas en su IE?	X		X		X	
22	¿Ha utilizado usted el Google Drawings o dibujo en su gestión directiva?	X		X		X	
23	¿Usted ha creado o editado dibujos en línea para sus trabajos de gestión directiva?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Magister JUAN ENRIQUE CONDORI MACHACA **DNI: 02423191 CEL: 944421561**

Especialidad del validador: Magister en Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica

17 de junio de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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


CONDORI MACHACA, Juan E.
DNI 02423191

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO VIRTUAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	El funcionamiento del aplicativo Google Drive es fácil de aprender.	X		X		X		
2	La interacción con el sitio Google Drive es clara y fácil de entender.	X		X		X		
3	Resulta fácil navegar por el sitio web de Google Drive	X		X		X		
4	El sitio web Google Drive es fácil de usar.	X		X		X		
5	El sitio Google Drive tiene una apariencia atractiva.	X		X		X		
6	El sitio web Google Drive contiene instrucciones claras y referencias de uso.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2								
		Si	No	Si	No	Si	No	
7	El sitio web Google Drive presenta información precisa.	X		X		X		
8	El sitio web Google Drive presenta información confiable.	X		X		X		
9	El sitio web Google Drive presenta información de manera oportuna.	X		X		X		
10	El sitio web Google Drive presenta información relevante.	X		X		X		
11	El sitio web Google Drive presenta información que es fácil de entender.	X		X		X		
12	El sitio web Google Drive presenta información en el nivel correcto.	X		X		X		
13	El sitio web Google Drive presenta información en el formato apropiado.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3								
		Si	No	Si	No	Si	No	
14	El sitio web Google Drive tiene una buena reputación.	X		X		X		
15	Los directores de las IIEE se sienten seguros para acceder a este sitio web Google Drive.	X		X		X		
16	El usuario se siente seguro con respecto a su información personal.	X		X		X		
17	El sitio web Google Drive proporciona espacio para la personalización.	X		X		X		
18	El sitio web Google Drive proporciona espacio para la comunidad de directores de las IIEE de la UGEL.	X		X		X		

19	El sitio web Google Drive facilita la comunicación con la UGEL por parte de los directores de las IIEE que le corresponden.	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Magister JUAN ENRIQUE CONDORI MACHACA **DNI: 02423191 CEL: 944421561**

Especialidad del validador: Magister en Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica

17 de junio de 2022

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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



CONDORI MACHACA, Juan E.
DNI 02423191

Firma del Experto Informante.


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

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


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
OLAZABAL SALLUCA, FREDY HERNAN DNI 02046123	MAGISTER SCIENTIAE EN EDUCACION CON MENCIÓN EN: ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 18/03/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PERU
OLAZABAL SALLUCA, FREDY HERNAN DNI 02046123	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 28/05/2004 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PERU


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CONDORI MACHACA, JUAN ENRIQUE DNI 02423191	SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL ADMINISTRACION Y GESTION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 11/07/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ PERU
CONDORI MACHACA, JUAN ENRIQUE DNI 02423191	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN PEDAGÓGICA Fecha de diploma: 20/04/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 23/03/2015 Fecha egreso: 31/12/2015	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
CONDORI MACHACA, JUAN ENRIQUE DNI 02423191	TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN COMPUTACION Y DOCENCIA EN AULA DE INNOVACION PEDAGOGICA Fecha de diploma: 31/05/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/03/2013 Fecha egreso: 28/02/2014	UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ PERU
CONDORI MACHACA, JUAN ENRIQUE DNI 02423191	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 15/12/97 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA PERU
CONDORI MACHACA, JUAN ENRIQUE DNI 02423191	LICENCIADO EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 23/07/21 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA PERU

Ficha técnica de la variable **Uso de los aplicativos Google Drive**

Nombre	Cuestionario sobre el Uso de los Aplicativos Google Drive
Autor:	Condori Machaca, Rubén José
Año:	2022.
Lugar:	Instituciones Educativas Públicas de la UGEL Sandia.
Objetivo:	Recoger datos sobre el uso de los aplicativos Google Drive en los directores de las II.EE. publicas de la UGEL Sandia.
Dimensiones:	Características y aplicaciones.
Confiabilidad:	0,939 Alpha de Cronbach.
Escala de medición:	Ordinal Likert: Nunca (1), casi nada (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5)
Cantidad de ítems:	23

Ficha técnica de la variable **Calidad de Servicio Virtual**

Nombre	Cuestionario sobre Calidad de Servicio Virtual
Autor:	Condori Machaca, Rubén José
Año:	2022.
Lugar:	Instituciones Educativas Públicas de la UGEL Sandia.
Objetivo:	Recoger datos sobre la calidad de servicio virtual en los directores de las II.EE. publicas de la UGEL Sandia.
Dimensiones:	Características y aplicaciones.
Confiabilidad:	0,984 Alpha de Cronbach.
Escala de medición:	Ordinal Likert: Nunca (1), casi nada (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5)
Cantidad de ítems:	19

Anexo 5. Tabla de Alpha de Cronbach

Tabla 3.

Resultados del cálculo del estadígrafo Alpha de Cronbach para las variables

	Alpha de Cronbach	Número de elementos	Resultado
Uso de aplicativos Google Drive	0,939	23	Alta
Calidad de servicio virtual	0,984	19	Alta

Anexo 6. Autorización de la institución.



**GOBIERNO
REGIONAL PUNO**

**Dirección Regional
de Educación**

**Unidad de Gestión
Educativa Local Sandía**

Dirección



*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Gestionando Aprendizajes de Calidad con Pertinencia y Armonía con la Naturaleza"*

Sandía, 17 de junio de 2022.

OFICIO N° 0363-2022-GR. PUNO-GRDS-DREP/DUGEL-S.

SEÑOR : MBA. RUTH ANGÉLICA CHICANA BECERRA.
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales.
Universidad "Cesar Vallejo" – Lima.

ASUNTO : Autorización para el desarrollo del trabajo de investigación (Tesis).

REFERENCIA : Carta P. 0643-2022-UCV-EPG-SP.

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez manifestarle que, en atención al documento de la referencia, se autoriza al profesor RUBÉN JOSÉ CONDORI MACHACA, identificado con DNI N° 02035121 con código de matrícula N° 7002676126, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación en la modalidad semipresencial del semestre 2022-I, de la Universidad "César Vallejo" Lima Norte, en el marco de su tesis conducente a la obtención del grado de MAESTRO, para que desarrolle el trabajo de investigación (Tesis) titulado: "Uso de aplicativos Google Drive y la calidad de servicio virtual en la UGEL de Sandía, Puno, 2022", en la que se realizará la aplicación de la encuesta a los directores (as) y docentes de las Instituciones Educativas del ámbito jurisdiccional de la Unidad de Gestión Educativa Local de Sandía.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,




DIRECTOR
UGEL SANDÍA

FHES/D-UGEL-S.
cc. Archivo-2022.

Sandía: "Tierra del Mejor Café del Mundo"

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mag. Pardo Esquerre, Enrique Miguel

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela Posgrado Programa Académico de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022, aula 12, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

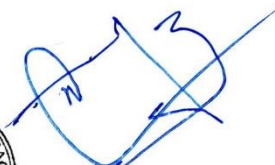

El título nombre del proyecto de investigación es: **Uso de aplicativos Google Drive y la calidad de servicio virtual en la UGEL Sandia, Puno, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Prof. Rubén J. Condori Machaca
JEFE DE GESTIÓN PEDAGÓGICA
UGEL - SANDIA

Firma

Nombre completo: Rubén José CONDORI MACHACA

DNI: 02035121

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: M.Sc. Fredy Hernán OLAZÁBAL SALLUCA

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela Posgrado Programa Académico de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022, aula 12, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.



El título nombre del proyecto de investigación es: **Uso de aplicativos Google Drive y la calidad de servicio virtual en la UGEL Sandia, Puno, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Prof. Rubén J. Condori Machaca
JEFE DE GESTIÓN PEDAGÓGICA
UGEL - SANDIA

Firma

Nombre completo: Rubén José CONDORI MACHACA

DNI: 02035121

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: M.Sc. JUAN ENRIQUE CONDORI MACHACA

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela Posgrado Programa Académico de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022, aula 12, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.



El título nombre del proyecto de investigación es: **Uso de aplicativos Google Drive y la calidad de servicio virtual en la UGEL Sandia, Puno, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Prof. Rubén J. Condori Machaca
JEFE DE GESTIÓN PEDAGÓGICA
UGEL - SANDIA

Firma

Nombre completo: Rubén José CONDORI MACHACA

DNI: 02035121