



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
EDUCACIÓN**

Implementación de la Plataforma Educativa Virtual Classroom Para
Mejorar La Calidad De Servicio En Una Unidad Educativa De Ecuador,
2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Educación

AUTOR:

Camacho Herrera, Julio Dagoberto (orcid.org/ 0000-0001-5015-0056)

ASESORES:

Dr. Tamariz Nunjar, Hildegardo Oclides (orcid.org/ 0000-0002-4512-6120)

Dra. Bazán Guzmán, María Luisa (orcid.org/ 0000-0003-0901-7725)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y calidad educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

PIURA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Este trabajo lo consagro a Dios mi padre celestial por su bendición y su grata compañía, por brindarme, la vida, su guía, su bendición, el perdón y sobre todo porque tengo la certidumbre que me acompañará todos los días de mi vida, hasta fin de todos los tiempos.

A mi familia que son la fuente inagotable de amor, respeto, apoyo, motivación e inspiración para lograr los objetivos planteados en la vida cotidiana, también a todas las personas que de una u otra me han brindado su ayuda y consideración.

Julio Dagoberto.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios que me ha fortalecido, bendecido, guiado, me ha concedido salud y vida para concluir esta etapa formativa acompañada de una agradable experiencia. A mi familia por estar allí en los instantes de regocijo, en los ratos amargos, en las dificultades, por la motivación y el apoyo incondicional.

A la unidad educativa que me apertura sus puertas para realizar el estudio, a mis colegas docentes que me asistieron para trabajar y para forjar un escalón de mi vida profesional.

A toda la comunidad educativa de la UCV, por acogerme en su contexto educativo como uno de los suyos y no como un foráneo, por las instrucciones valerosas y por las vivencias que me llevo de esta prestigiosa alma máter.

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN EDUCACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, TAMARIZ NUNJAR HILDEGARDO OCLIDES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA EDUCATIVA VIRTUAL CLASSROOM PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA UNIDAD EDUCATIVA DE ECUADOR, 2023", cuyo autor es CAMACHO HERRERA JULIO DAGOBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 28 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
TAMARIZ NUNJAR HILDEGARDO OCLIDES DNI: 02776313 ORCID: 0000-0002-4512-6120	Firmado electrónicamente por: HTAMARIZN el 05- 01-2024 09:10:51

Código documento Trilce: TRI - 0711171

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN EDUCACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CAMACHO HERRERA JULIO DAGOBERTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de DOCTORADO EN EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA EDUCATIVA VIRTUAL CLASSROOM PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA UNIDAD EDUCATIVA DE ECUADOR, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CAMACHO HERRERA JULIO DAGOBERTO : ORCID: 0000-0001-5015-0056	Firmado electrónicamente por: P7001252902 el 16-01- 2024 11:19:11

Código documento Trilce: INV - 1456147

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de gráficos y figuras	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. MÉTODOLÓGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.1.1 Tipo de investigación.....	18
3.1.2 Diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización.	19
3.3. Población muestra, muestreo	20
3.3.1 Población:	20
3.3.2 Muestra:	20
3.3.3 Muestreo:	21
3.3.4 Unidad de análisis:	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES.....	48
VII. RECOMENDACIONES.....	49
VII. PROPUESTA	50
ANEXOS.....	63

Índice de tablas.

Tabla 1: Percepción de las dimensiones de la calidad de servicio en una unidad educativa (Pretest)	24
Tabla 2: Nivel de la calidad de servicio y sus dimensiones en el pretest	28
Tabla 3: Niveles de la calidad de servicio Postest	29
Tabla 4: Cotejo de resultados descriptivos del pretest y Postest de la calidad de servicio	30
Tabla 5: Demostración de la efectividad de la implementación del programa de Classroom	31
Tabla 6: Resultados de la prueba de normalidad del pretest	32
Tabla 7: Datos de estadística descriptiva de la hipótesis específica 1	33
Tabla 8: Prueba T de la hipótesis 1 para el Pretest de la calidad de servicio y dimensiones	33
Tabla 9: Resultados de la prueba de normalidad del Postest	34
Tabla 10: Datos estadística descriptiva de la hipótesis específica 2	34
Tabla 11: Contraste de la hipótesis 2 para el Postest de calidad de servicio y dimensiones	35
Tabla 12: Comparativo descriptivo de muestras del pretest y postest de la calidad de servicio	36
Tabla 13: Contraste inferencial de medias del pretest y postest de la calidad de servicio	36
Tabla 14: Confrontación descriptiva del pretest y postest de la calidad de servicio	37
Tabla 15: Prueba de muestras de la calidad de servicio	37

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Gráficos de Cajas y bigotes para las medias de la calidad de servicio 38

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se efectuó con el objetivo de demostrar que el programa de implementación de la plataforma virtual educativa Google Classroom mejora la calidad de servicios educativos en la sección nocturna de una unidad educativa fiscal de Guayaquil - Ecuador 2023. En este estudio se trabajó con una población de 20 docentes, en el recojo de datos se utilizó un cuestionario de 27 ítems; esta investigación fue de tipo aplicada, presenta un enfoque cuantitativo, con diseño experimental modalidad pre-experimento, con pretest y posttest que se aplicaron para recoger información sobre la calidad de servicio de los docentes antes y después de ejecutar el programa para evaluar los cambios que presentó el grupo en estudio, para el contraste de hipótesis se utilizó la prueba “t” de Student para una muestra. Los estadísticos descriptivos evidenciaron que el análisis de datos antes de aplicar el programa de plataforma educativa virtual Classroom la calidad de servicio tenía un 70% en el nivel medio y en el posttest alcanzó un nivel alto con 90%, asimismo, la inferencia estadística “t” Student evidenció una diferencia de medias 8.15 y un p valor de $.000 < .05$, esto es, que se demostró que el programa capacitación e implementación de Classroom mejoró la calidad de servicio del plantel donde se aplicó el estudio. Se concluye que la implementación del programa de Classroom ha mejorado de forma significativa la calidad de servicio de los docentes, logrando un progreso importante en la unidad educativa.

Palabras clave: Implementación, Plataformas virtuales, Google Classroom, calidad de servicio.

ABSTRACT

The present research work was carried out with the objective of demonstrating that the implementation program of the virtual educational platform Google Classroom improves the quality of educational services in the evening section of a fiscal educational unit in Guayaquil - Ecuador 2023. In this study we worked with a population of 20 teachers, a questionnaire of 27 items was used in the data collection; this research was of applied type, presents a quantitative approach, with experimental design pre-experiment mode, with pretest and posttest that were applied to collect information on the quality of service of teachers before and after implementing the program to evaluate the changes that the group under study presented, for the contrast of hypotheses the Student's t-test was used for a sample. The descriptive statistics showed that the data analysis before applying the Classroom virtual educational platform program, the quality of service had a 70% in the medium level and in the posttest it reached a high level with 90%, likewise, the statistical inference "t" Student showed a difference of means 8.15 and a p value of $.000 < .05$, that is, it was demonstrated that the training program and implementation of Classroom improved the quality of service of the campus where the study was applied. It is concluded that the implementation of the Classroom program has significantly improved the quality of service of teachers, achieving significant progress in the educational unit.

Keywords: Implementation, virtual platforms, Google Classroom, quality of service

I. INTRODUCCIÓN

La educación en América Latina presenta una problemática compleja que afecta la formación de niños, jóvenes y adultos, esta se evidencia en un descontento de la sociedad que desaprueba a los sistemas educativos por la endeble formación académica que ofrecen las instituciones educativas de los diversos niveles, la cual no está acorde para que los estudiantes logren las capacidades y competencias para enfrentar los desafíos de una sociedad que cada vez se tornan más compleja; evidenciando urgencias de cambios de la educación en nuestra Latinoamérica, puesto que existen niveles bajos en la calidad de los servicios escolares en muchos de los establecimientos públicos situación a la cual no se escapan algunos planteles privados, esto deriva en bajos perfiles académicos, poca afluencia de estudiantes e incremento de los niveles de deserción estudiantil. En consecuencia, el crecimiento tecnológico tiene que ser aprovechado por los contextos educativos para desarrollar estrategias innovadoras que motiven al estudiante a desarrollar sus actividades académicas de las diversas áreas con la guía del docente y de modo autónomo, para la consecución conocimientos significativos (Elmys Escribano, 2018).

En México, Surdez Pérez et al (2018) han declarado que actualmente el gobierno ha considerado que la calidad del servicio educativo es un problema latente, ya que los maestros han demostrado poca preparación en el manejo de plataformas virtuales para cumplir con sus actividades académicas, porque están acostumbrados a usar metodologías tradicionales para desarrollar sus sesiones clases. Asimismo, se ha encontrado que existe inconformidad en cuanto a ciertas dimensiones de la calidad de servicios educativos, esto es, que de cada 100 estudiantes mexicanos 53 están pocos satisfechos con la infraestructura y el proceso de enseñanza que ofrece los centros educativos públicos de nivel superior, asimismo, se ha constatado que no se realiza un diagnóstico de la calidad del servicio que se brinda, no se precisan requisitos del servicio que se entrega, no se diseña el servicio y no se escuchan las recomendaciones de los clientes (alumnos, las familias y el entorno que rodea el centro); por ende, el proceso educativo se desarrolla a criterio de los directivos y docentes, solamente se limita al simple control a los profesores.

Por otro lado, en Perú Cueto Huayascachi et al (2020) han evaluado la calidad de servicios educativos en los centros educativos superiores de sostenimiento

públicos, los resultados de la investigación no son tan alentadores, puesto que se ha encontrado que la calidad de los servicios educativos se halla en un nivel medio, con 48.2%, según la percepción apreciación de los profesionales de la educación. El estudio ha determinado que la calidad de servicios educativos se convierta en un tema prioritario para que las instituciones educativas crezcan y compitan en su oferta educativa; puesto que se está exigiendo perfiles académicos con capacidades para desenvolverse dentro de una sociedad que se torna más compleja con el paso de los años.

Por consiguiente, en Guayaquil - Ecuador se ha realizado un trabajo, en el cual se ha analizaron la calidad de los servicios educativos, el estudio ha determinado que para que haya servicios educativos de calidad, estos deben ser eficientes y eficaces, asimismo, se ha evidenciado que la calidad de servicios educativos está en un nivel medio (38.9%); por tal motivo se recomienda aplicar estrategias referentes a la calidad de servicios considerando a las dimensiones del modelo de calidad Servqual, para que se fortalezca la atención a los usuarios en los centros educativos. Asimismo, las autoridades que estén al frente del sistema educativo deben trabajar arduamente para que este sea mejorado en todos sus entornos, esto es, administrativo, docente, estudiantil, curricular, e infraestructura. Los sistemas educativos han evolucionado de modo permanente y en plena época digital, los educadores tienen que estar actualizando sus conocimientos en plataformas educativas virtuales con frecuencia, pues los estudiantes de la actualidad manejan sin dificultad los recursos tecnológicos, los cuales ayudan a incrementar la calidad educativa y puede llegar a sitios en donde las aulas de clases no son viables y brindan la posibilidad de estudiar a distancia, asimismo dan camino para educarse desde el hogar, mediante la teleeducación (Vera Inca, 2020).

En consecuencia, en la jornada nocturna de una unidad educativa fiscal de Guayaquil - Ecuador, donde se efectuó la investigación, la deficiente calidad de servicios educativos era evidente, la cual se manifestaba en la poca preparación de muchos docentes en el manejo de plataformas virtuales, esto se evidenció en los tiempos de la emergencia sanitaria en que los docentes han tenido que optar por la virtualidad en la educación, sin embargo, esta problemática se viene suscitando hace varios años en este establecimiento educativo nocturno y que ha sido difícil de combatir hasta la actualidad, esta problemática desencadena en los estudiantes

desmotivación, bajos niveles académicos, poca matriculación en el establecimiento y abandono escolar, por lo cual, se hace necesario investigar sobre este problema e implementar un programa de capacitación en el uso de la plataforma educativa virtual Google Classroom para mejorar los servicios educativos, ya que esta herramienta les sirve a los maestros del plantel para reforzar, asistir y complementar los aprendizajes brindados en el aula, asimismo ayudará a los estudiantes que presentan diversos problemas para asistir a clases y muchas ocasiones optan por abandonar sus labores escolares, por otro lado, de acuerdo a los entendidos la pandemia fue la catapulta para implementar de forma definitiva las plataformas educativas en la educación, puesto que la tecnología en el siglo XXI han ido paulatinamente ganando espacio en este ámbito y de manera especial en el tiempo de emergencia sanitaria ha sido la herramienta esencial para no interrumpir el proceso educativo. Por lo manifestado con anterioridad se plantea la siguiente problemática: ¿La implementación de la plataforma educativa Google Classroom mejorará la calidad de servicios en una unidad educativa fiscal de Guayaquil – Ecuador 2023? Asimismo, se plantean como problemas específicos los siguientes: ¿En qué nivel se encontraba la calidad de servicios educativos del plantel antes de la implementación de la plataforma Classroom? ¿En qué nivel se encuentra la calidad de servicios educativos de la institución después de la implementación de la plataforma Classroom? ¿Existen diferencias significativas en la calidad de servicios antes y después de la implementación de la plataforma virtual Classroom?

Por otro lado, este trabajo es conveniente, ya que se implementó la plataforma Classroom y se capacitó a los docentes sobre la aplicación de la misma para mejorar la calidad de servicios educativos en la sección nocturna del plantel desde marco presencial y virtual. De la misma forma, tuvo valor teórico, ya que se sostiene en varios autores que destacan la importancia del uso de la plataforma Classroom y la calidad de servicio. También, la investigación tiene utilidad metodológica, porque aporta con los recursos e instrumentos convalidados y fiables para mejorar la calidad de servicios, asimismo, este trabajo asumió relevancia social porque de acuerdo a los resultados de la investigación se tomaron decisiones para ayudaron a optimizar la calidad de servicios de la sección nocturna del plantel donde se aplicó el estudio y otros contextos que presenten la misma problemática. Finalmente, el presente trabajo asumió justificación práctica, puesto que la implementación y aplicación de la

plataforma educativa Classroom en las sesiones de clases aportó múltiples beneficios y ventajas para mejorar la calidad de servicio del contexto educativo donde se ejecutó el estudio.

Asimismo, se ha planteado objetivo general: Demostrar que el programa de implementación de la plataforma virtual educativa Google Classroom mejora la calidad de servicios educativos en la sección nocturna de una unidad educativa fiscal de Guayaquil - Ecuador, 2023. Asimismo, objetivos específicos son: 1) Identificar los niveles de la calidad de servicios en la jornada nocturna en una unidad educativa fiscal antes de la implementación de la plataforma Classroom. 2) Identificar los niveles de la calidad de servicios en la sección nocturna en una unidad educativa después de la implementación de la plataforma Classroom. 3) Comparar los niveles de la calidad de servicios en la sección nocturna en una unidad educativa antes y después de la implementación de la plataforma Classroom.

Por consiguiente, se trazó la hipótesis general: La implementación de la plataforma educativa virtual Classroom mejora la calidad de servicio en la sección nocturna en una unidad educativa de Guayaquil - Ecuador, 2023. Las hipótesis específicas son las siguientes: La calidad de servicios y sus dimensiones de una unidad educativa antes de la implementación de la plataforma Classroom está en nivel medio; asimismo, La calidad de servicios y sus dimensiones de una unidad educativa después de la implementación de la plataforma Classroom está en nivel alto; Existen diferencias significativas y relevantes en los niveles de la calidad de servicio de una unidad educativa, antes y después de la implementación de la plataforma Classroom.

II. MARCO TEÓRICO

Se ha revisado la literatura de los trabajos previos sobre las variables del presente trabajo en los contextos global, nacional y local, se ha encontrado que en Puebla, México Salas (2022) ha realizado un trabajo de investigación sobre la aplicación de Google Classroom como un medio para potenciar los aprendizajes de los estudiantes después de la emergencia sanitaria, este trabajo ha mostrado como objetivo principal instaurar un ambiente en línea de aprendizaje mediante Classroom para mejorar el proceso de enseñanza en la materia de historia, los resultados más significativos del estudio fueron que un 78,33% han mostrado un avance en el mejorado su aprendizaje mediante la utilización de la plataforma Classroom, asimismo un 81,67% ha asegurado que las herramientas y recursos utilizados en la plataforma Classroom ayudaron a un mejor aprendizaje en los discentes, además en este estudio se ha utilizado una encuesta para el recojo de datos con pretest y posttest; se ha concluido que las actividades desarrolladas en esta investigación han servido para alcanzar los objetivos propuestos, esto es, el fortalecimiento del aprendizaje de los escolares empleando la plataforma Classroom.

En España, Guillén (2018) ha publicado en la Universidad de Salamanca un trabajo sobre las plataformas educativas virtuales, el cual ha tenido como objetivo el análisis de las dimensiones pedagógicas de aprendizaje en línea considerando referencia las diferentes teorías de aprendizajes e investigaciones realizadas sobre el tema, basados en los criterios de calidad de las estrategias propias de un entorno virtual. En el cual se ha llegado a la conclusión que las plataformas virtuales (e-learning) componen una herramienta formativa que favorece a mejorar la enseñanza aprendizaje, pues contribuyen con herramientas innovadoras que facilitan y promueven un aprendizaje significativo, asimismo ayudan a determinar las bases pedagógicas con la finalidad de conseguir entornos educativos para la enseñanza que tengan como base la interactividad, la participación, cooperación, la comunicación, motivación, entre otros aspectos que mejoran la calidad de servicio de los contextos educativos donde se usan; los resultados más relevantes arrojaron que un 70% de los educandos valoran el uso didáctico de la plataforma virtual como positivo. Esta investigación se ha considerado en este presente estudio, ya que presenta alternativas orientadas al uso de plataformas virtuales que es la variable independiente de la presente investigación.

En México, Ríos Romero et al (2023) han publicado una investigación relativa al análisis a la gestión de proceso educativo al implementar la plataforma Google Classroom en un centro educativo superior, el cual tuvo como objetivo el análisis de la gestión del aprendizaje mediante la aplicación de la plataforma Google Classroom en una asignatura que se dicta en una facultad del centro educativo superior donde se aplicó el estudio, los resultados más relevantes muestran que Google Classroom como gestor de aprendizaje, el 72% de los encuestados han considerado que proporciona información apropiada de la signatura con la cual se está llevando el estudio, un 18% piensa que beneficia procesos interactivos y un 10% ha sostenido que esta herramienta ayuda a promover el uso de las tics, los autores del estudio han concluido que el uso de Classroom facilita la práctica educativa de una modo óptimo en las asignaturas que el docente desee adaptar a esta plataforma.

Asimismo, se ha encontrado en Zulia, Venezuela un estudio realizado por Malpartida Gutiérrez et al (2021) quienes han concluido que los alumnos mediante el uso de plataformas virtuales se convierten en los protagonistas de su formación académica, lograr autonomía y criticidad. Asimismo, los establecimientos educativos tienen que velar por la apropiada aplicación de la innovación educativa con la finalidad de garantizar un servicio de calidad y competitivos; este estudio se esgrimió bajo una línea bibliográfica, teórica documental, se han descrito las mejoras más relevantes de la educación en base del uso de plataformas virtuales. Se ha evidenciado las posibilidades de estructurar una comunidad de aprendizaje colaborativo guiadas mediante las plataformas virtuales, amigables y flexibles al contexto donde se ejecutan. Esto ocurre porque con las nuevas tecnologías el proceso educativo alcanza a todos los rincones dejando en segundo plano los muros físicos del salón de clases. Este trabajo se ha tomado en cuenta, porque vislumbra las mejoras que puede tener los contextos educativos mediante el uso de plataformas educativas virtuales.

Asimismo, en Lima, Perú, Rivero Cortijo (2021a) ha realizado un trabajo de investigación en el cual ha concluido que las variables liderazgo directivo, cultura organizacional y calidad de servicio tienen un nivel de relación alto de significancia; el recojo de datos manejó una encuesta como técnica con un instrumento (cuestionario) con los ítems para recoger la información del liderazgo directivo, otro cuestionario para recolectar la información de la cultura organizacional y un cuestionario que se

aplicó para recoger los datos de la calidad de servicio educativo; además, los resultados más importantes arrojados en la prueba de Spearman indican un $Rho = 0,8449$ y una $p = 0,000$ que es inferior a $0,05$, esto indica que tiene un nivel alto de significancia, entonces el liderazgo directivo se relaciona con la cultura organizacional. Este trabajo es significativo para este estudio, puesto que, evidencia el nexo que hay entre la calidad de servicio con otras variables.

También en Perú Hidalgo Ferreyra (2020) ha concluido en su estudio que existe un nexo muy alto entre la gestión de la institución con la calidad de servicio educativo, de la misma forma, investigación de tipo básica, correlacional, cuantitativa; el trabajo se basó con una muestra de 80 profesores; los resultados más importantes han evidenciado una relación significativa ($r_s = 0 \dots p < 0.05$) entre la gestión y calidad de servicio educativo. Este trabajo se ha tomado en cuenta para el presente estudio, ya que se han analizado la calidad de servicios y algunas de sus dimensiones.

En Riobamba. Ecuador Uquillas et al (2022), publicaron un artículo científico en la revista electrónica Fipcaec sobre la calidad de servicios educativos, cuyo, objetivo ha sido evaluar la calidad del servicio educativo de estudiantes de la Universidad de Chimborazo, utilizando el modelo SERVQUAL; los resultados del estudio han mostrado que hay un grado positivo en las dimensiones de calidad de servicios educativos. El nivel positivo más alto se encuentra en los promedios de la dimensión de capacidad de respuesta con 1.07 , y el nivel más bajo recayó en la brecha de intangibles con un 0.63 de acuerdo con la prueba estándar Servqual. Se concluye que, de acuerdo con la brecha en las dimensiones de la calidad del servicio, el grado de perspectivas de los alumnos es más alto que sus apreciaciones y la calidad del servicio educativo aparece un grado inferior. Esta investigación es relevante para el presente estudio, puesto que, presenta algunos aspectos medibles de la calidad de servicios que es la variable dependiente de esta investigación.

En Machala, Jaen & Solano (2018) presentaron un artículo científico sobre calidad en servicios educativos a través de la prueba Servqual en una Universidad de Machala, Ecuador, el objetivo general ha sido valorar la calidad de servicio ofrecido en un establecimiento educativo superior, han concluido que existe una buena percepción de parte de los alumnos sobre el establecimiento, esta evidencia se ha demostrado en base de que 3 de las 5 dimensiones han sido evaluadas con niveles altos, esto indica que existe una buena calidad de servicio. Los resultados más

importantes reflejan que el ítem que obtuvo nivel más bajo es el que relaciona con la disponibilidad del tiempo para atender a los clientes con un 3.40, y el de nivel más alto es el de la estética de la infraestructura con el 4.41, en cuanto a las percepciones del servicio entregado, el nivel más bajo con 2.46 ha sido el de interés de los trabajadores en resolver un problema, y el ítem con el nivel más alto con 3.74 fue el que representa a la seguridad que muestra la institución. Este trabajo se ha tomado en cuenta, porque se analizan la variable calidad de servicios y sus dimensiones que también se examinan en el presente estudio.

Del mismo modo, en Guayaquil Tomalá y otros (2020) han divulgado una investigación acerca de plataformas virtuales educativas para el fomento del aprendizaje colaborativo en el bachillerato de una institución educativa de Ancón, Santa Elena, Ecuador, cuyo objetivo principal es evaluar las incidencias de la aplicación de plataformas virtuales educativas como un recurso para el aprendizaje colaborativo de los discentes de un establecimiento educativo de Ancón; los autores de la producción científica concluyeron que existe poca de capacitación docente de las unidades educativa públicas de Santa Elena sobre el uso de plataformas virtuales, asimismo, se evidencia que las plataforma virtuales se deben usar en los planteles para optimizar el proceso de enseñanza aprendizaje y el aprendizaje colaborativo; los resultados han evidenciado que el 82% de los encuestados ha manifestado es que el uso de plataformas virtuales y recurso tecnológicos asincrónico y sincrónico como apoyo a la educación en los centros educativos públicos del contexto donde se hizo el estudio, han mejorado el proceso de enseñanza y existe más interactividad y participación en las sesiones de clase. Este estudio es significativo para el presente estudio, pues presenta algunos aspectos de las plataformas educativas virtuales que es la variable independiente del presente trabajo.

Por otro lado, se ha revisado la literatura relativa a las variables del presente trabajo de investigación, en cuanto a las teorías y referencias teóricas. En lo que respecta a la variable independiente se detalla a continuación:

Asimismo, la variable independiente plataforma virtual Classroom se sustenta con la teoría del conectivismo de George Siemens (2005), quien ha sostenido que el conectivismo es la incorporación de premisas exploradas por la teoría del caos, las redes, la complejidad y la autoorganización. Asimismo, el proceso de aprehender es

una forma que acontece dentro de los ambientes confusos de componentes centrales sujetos a cambio, que no están del todo controlados por los sujetos. Los aprendizajes son definidos como saberes procesables que pueden estar al exterior de nosotros mismos, esto es, al interior de una comunidad o una base de datos, es decir, centrado en enlazar paquete de datos especializado, y las redes que nos posibilitan el aprendizaje son más trascendentales que nuestro estatus presente del conocimiento (Siemens George, 2005).

Asimismo, la variable independiente se sostiene con la teoría del conectivismo de Fenwick (2001) que sostiene que las herramientas tecnológicas tienen un papel relevante, la añeja estructura del periodo industrial se ha convertido en una sociedad en la cual la revolución de las tics ha cambiado las formas de concebir las actividades comerciales, asimismo, la naturaleza de los bienes, servicios y productos, el ahorro de tiempo en las labores cotidianas, y los procesos educativos de los diversos niveles. (Campos, 2012)

En consecuencia, la variable independiente se sustenta también en la teoría de aprendizajes significativos de Ausubel (1997) que ha asegurado que los aprendizajes son una representación de una organización y unificación de los conocimientos al interior de la estructura cognitiva, insistiendo en la relevancia de las capacidades previas y la incorporación de los nuevos saberes en la estructura mental previa de los individuos (Guamán Gómez & Muñoz, 2019)

Por otro lado, se ha revisado la literatura relativa a la variable independiente del presente trabajo de investigación, esto es, plataforma Google Classroom y se ha encontrado las siguientes referencias teóricas:

Classroom es la plataforma alternativa a Edmodo, puesto que es de licencia abierta (gratis) y puede ser utilizada por los docentes y estudiantes que tengan credenciales en el colectivo educativo de Google Apps for Education. Classroom se creó en agosto 2014, consiste en una comunidad social educativa fundamentada en el intercambio de información que se aloja en el apartado de Google Drive (Gómez Goitia, 2020); En Classroom los docentes asignan actividades a sus estudiantes, las cuales se almacenan junto con los recursos necesarios para ejecutar las asignaciones todos estos se almacenan en la nube de Google Drive, los educandos reciben copias de los documentos y recursos necesarios con los lineamientos de la asignación, ellos pueden editar el documento para efectuar la actividad y lo remiten a

su maestro y este hace las correcciones pertinentes para cada estudiante, lo evalúa y reenvía corregido con las observaciones necesarias para retroalimentar la clase (Kraus et al., 2019); asimismo, Classroom se define como un servicio educativo online gratis de propiedad de Google (Ventosilla Sosa et al., 2021).

En efecto, en la actualidad se está implementando nuevo modelo educativo que está rompiendo una barrera precaria que origina un nuevo papel para la imagen de los docentes, puesto que abandona el rol de actor principal porque sus acciones cambian de ser directivas a ser orientadoras y mediadoras, cuya función cambia de ser tutor a ser promotor de ambientes de aprendizaje mediados por plataformas educativas virtuales (Valdiviezo et al., 2023).

En este mismo orden, Stöhr et al. (2020) Google Classroom tiene como propósito aumentar la productividad y eficacia de la enseñanza agilizando actividades, impulsar el trabajo colaborativo e impulsando las comunicaciones mediante sesiones de clase en línea, Classroom puede emplearse para la enseñanza presencial, también para la enseñanza remota incluso para la híbrida o mixta. (Akçayır & Akçayır, 2018) han declarado que desde el aula invertida (flipped Classroom) se pueden crear presentaciones, documentos, compartir información en diversos formatos, hacer agendamiento reuniones y ejecutarlas de modo 100% virtual, asimismo, los estudiantes pueden usar diferentes dispositivos como son teléfonos móviles, tabletas, laptop y pc para recibir sus clases y realizar las actividades encomendadas.

En este sentido, se resalta que varios autores no consideran Google Classroom como una herramienta LMS, la reconocen como una plataforma para asistir el proceso formativo de modo presencial, esto es, que es una plataforma educativa orientada al Blended Learning (Husain et al., 2023); la educación virtual hasta la actualidad no es una metodología de enseñanza muy usual. Sin embargo, podría serlo en un futuro no tan lejano. Google classroom se puede aplicarse tanto para el proceso educativo presencial, a distancia y para el aprendizaje mixto. Este último, se lo conoce aula invertida o Flipped classroom que hace referencia de un modelo de aprendizaje semipresencial. (Utami & Widowati, 2022); en Google Classroom los docentes pueden elevar a la plataforma documentos en diversos formatos, vídeos, rúbricas, evaluaciones, compartir recursos diversos, marcar el

tiempo de recepción y un sinnúmero de actividades. Asimismo, permite la retroalimentación a las tareas que envían los estudiantes (Handayani et al., 2023).

Azizzah et al (2023) han sostenido que Google Classroom tiene un efecto de alta significancia en la motivación e interacción de aprendizajes de los escolares y docentes.

Las plataformas virtuales corresponden al conjunto recursos tecnológicos que sirven para optimizar las acciones educativas con los estudiantes, de forma colaborativa e individual, asimismo, una plataforma virtual ayuda a interactuar de forma activa a los docentes con sus estudiantes, los docentes mediante de la guía y soporte permanente crean recursos didácticos para trabajar de modo sincrónico y asincrónico y los comparte con sus estudiantes (Becerra & Vegas, 2015).

Asimismo, Hernández, Hernández Gómez et al (2019) han asegurado que las plataformas virtuales o digitales, son aquellos medios de telemáticos que se utilizan en el proceso de formación, que se emplea sobre ámbito superior y a nivel secundario por los diversos tipos de plataformas virtuales que tienen peculiaridades parecidas que existen y que son empleadas como soporte en el ámbito educativo; asimismo, poseen diferentes particularidades, esto es, la comunicación sincrónica que emplea la herramientas como videoconferencias, pizarras digitales, mensajes en línea (chat); o la conexión asincrónica, la cual utiliza el email, foros y el tablón de anuncios.

Del mismo modo, se encontró que las plataformas digitales o plataformas virtuales, son aquellos contextos en el internet que proporcionan la ejecución de diferentes programas para facilitar el trabajo de las personas. Las plataformas virtuales poseen distintas funcionalidades que ayudan al usuario a solucionar distintas actividades de forma automatizada de manera rápida y utilizando pocos recursos (Pons et al., 2019).

Según, Rivero Cortijo (2021) han declarado plataformas virtuales o plataformas de aprendizajes online, están incursionando de forma vertiginosa en la actualidad en el quehacer educativo de todos los niveles, con la única finalidad de acrecentar la calidad del servicio educativo, mejorar el trabajo docente y motivar a los estudiantes en sus actividades académicas

Según, Vaillant et al (2020) han asegurado que las plataformas educativas virtuales son programas que abarcan diversos recursos consignados para fines

educativos. Asimismo, la función principal es permitir y ayudar el diseño y creación de ambientes virtuales para impartir contenidos de las diversas áreas del conocimiento mediante el uso del internet sin que se requiera conocimientos de programación de computadoras. Además, estas plataformas virtuales educativas son aplicaciones que facilitan la ejecución de actividades o tareas tales como: la organización de contenidos y actividades para los estudiantes de un curso en línea (online), para gestión de procesos administrativo, esto es, matricular a los estudiantes, hacer seguimientos de trabajo de un curso, generar espacios de interacción para impartir las clases y responder duda y valorar los progresos de los estudiantes, entre otros aspectos.

Del mismo modo, Gómez Collado et al (2018) han manifestado que es indiscutible que el uso de plataformas virtuales aportan muchas ventajas en el proceso de enseñanza, esto es, aumento del interés y la motivación para desenvolverse en las actividades académicas, habilidad para manipular equipos tecnológicos, regulación del tiempo, sin embargo, existen algunas desventajas para aplicar las herramientas digitales en ámbito educativo, una de estas es que los docentes están poco formados o capacitados ni acostumbrados en el uso de plataformas virtuales, o que los estudiantes no tomen con responsabilidad o seriedad a las labores escolares planificadas por los profesores por la facilidad con la que consiguen la información en la red.

En efecto, se encontró que la plataforma educativa digital Edmodo hizo posible involucrar a los estudiantes al proceso de formación académica de forma interactiva, gestionar el aula y compartir recursos y contenidos de las áreas de estudio, haciendo posible el aprendizaje desde cualquier lugar y en cualquier momento. Esta plataforma era muy similar a una red social y actualmente se utiliza como una solución de aprendizaje a distancia para los centros educativos de todos los niveles, además es compatible para impartir sesiones de clases mediante Zoom. Cabe resaltar que Edmodo cerró se acceso a nivel mundial en septiembre del 2022 (Díaz Pinzón, 2018).

En ese mismo contexto, Tarango Ortiz et al (2019) han sostenido que la plataforma educativa Classroom es un recurso que está consignada de forma exclusiva al ámbito educativo de todos los niveles. Su finalidad es gestionar aulas virtuales, sesiones de clases de forma colaborativa con la ayuda del internet, esto la

convierte en una plataforma de gestión de los aprendizajes, esto es, (LMS) Learning Management System, apareció en el año 2014 y además todas las funciones de esta plataforma están vinculadas a una cuenta de Google, en este sentido el docente y los discentes deben tener una cuenta de Gmail, y esta funcionará como su credencial. Significa que los usuarios no necesitan abrir una cuenta de Classroom, porque utilizarán sus credenciales de Gmail.

Por otra parte, se ha revisado la literatura sobre las teorías y referencias teóricas de la variable calidad de servicio educativos y sus dimensiones, las cuales se detallan a continuación.

Por consiguiente, la segunda variable calidad de servicio se apoya en la teoría del marketing de Kotler & Armstrong (2012) a quienes se les atribuye la invención del marketing moderno y, definen que el marketing es un proceso de carácter administrativo y social mediante el cual los clientes y las compañías alcanzan lo que aspiran, esto es, productos, servicios y valores. Asimismo, establecen, crean e intercambian valores, además, el marketing tiene como finalidad generar valores para las consumidoras (clientes) con el propósito de obtener de ellos algún importe (Bricio Samaniego et al., 2018).

Por otro lado, la variable dependiente calidad de servicio se respalda con el modelo teórico que han propuesto Parasuraman et al (1988), quien hace referencia que la calidad de servicio es la extensión de los desacuerdos o diferencias que hay entre las expectativas o anhelos de los usuarios y sus apreciaciones relativas a los aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía (Parasuraman et al., 1988).

Asimismo, la variable calidad de servicios se sostiene con la teoría de Zeithaml et al. (1988) en la cual han afirmado que la calidad observada es la forma en que los consumidores valoran la finura y la excelencia del producto o los servicios entregados por las organizaciones, de la misma forma, las apreciaciones de la calidad de servicios y los comportamientos de satisfacción se reconocen como los aspectos esenciales para dar explicación a los comportamientos anhelados por los consumidores o clientes, asimismo, ofrecer una calidad de servicio permanente, estable y de buena calidad se torna muy difícil para las empresas, sin embargo, si lo logra es de mucha rentabilidad para las mismas (Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, 1992).

De la misma forma, la variable dependiente calidad de servicio también se sustenta con la teoría de Harrington (1990) quien ha definido la calidad de servicio como la acción de dar cumplimiento o rebasar las expectativas de los consumidores a un costo justo que puedan solventar, asimismo, es la adaptación que se le da a un servicio o producto para que satisfaga con un elevado valor en sus propiedades al llegar hasta a los usuarios, es decir ha supuesto que es el conjunto de particularidades que busca satisfacer (Harrington, 1990).

Según, Mejías Acosta et al (2018) ha definido a la calidad de servicio como la funcionalidad de la divergencia entre las expectativas del consumidor sobre el servicio que recibirán y sus apreciaciones sobre lo que le fue proporcionado por el oferente, esto es, la apreciación que realiza el cliente sobre el servicio como resultado de contrastar entre lo que han ofertado y lo que ha recibido; Brindar una calidad de servicio consistentemente buena es difícil pero rentable para las organizaciones de servicio

Por consiguiente, la calidad del servicio educativo es el conglomerado de características del servicio que brindan los centros educativos de sostenimiento público o privado para atender las expectativas de los clientes (padre y estudiantes). Asimismo, la calidad del servicio es una concepción que ha tenido una acogida en el contexto educativo de todos los niveles y ha sido utilizado para mejorar el servicio desde una perspectiva objetiva y subjetiva como resultado de la interacción, o del encuentro, del consumidor o cliente con el servicio (Terán Ayay et al., 2021).

Según, Trujillo Valdiviezo et al (2023) quien ha sostenido que las ventajas y beneficios que brindan las plataformas virtuales para mejorar de la calidad de servicio son múltiples, esto es, disponibilidad total todo el día, respuesta inmediata y procesos más eficientes, todo esto contribuye a la satisfacción de los usuarios, aunque, la ventaja más importante es son capaces extenderse a una gran escala y rompen muros de espacio y tiempo.

De igual forma, se aborda que la calidad de servicio es aquello que el consumidor anhela hallar y recibir, es la concordancia de la atención al instante en que seleccionan y realizan su adquisición. Además, la calidad es buscar de manera permanente la perfección del producto o servicio, además es la interrelación cliente y vendedor (Gardi Melgarejo et al., 2020).

Asimismo, este trabajo desde perspectiva epistemológica está inmerso en el campo de las ciencias de la educación, esto es, el proceso de repensar las ciencias de la educación a partir de diversos acercamientos epistemológicos lo cual implica estructurar juicios o concepciones del aprendizaje de los individuos orientadas a superar los patrones unidireccionales de conexión con las demás ciencias (Guamán Gómez & Collado Ruano, 2019).

Por otro lado, se ha revisado la literatura relativa a las dimensiones de la calidad de servicio, esto es, Aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía, los cuales se detallan a continuación:

La tangibilidad o aspectos tangibles son características fundamentales las cuales influyen en el diseño del producto o servicio por medio de valores e inclinaciones por parte de los clientes o consumidores, dejando claro los componentes para fortalecer la competitividad (Parasuraman et al., 1988).

En este mismo orden, la fiabilidad radica en el cumplimiento de los acuerdos pactados con los consumidores de forma responsable confiable y cuidadosa. Esto es, cumplir con los convenios asumidos con los clientes para atender las exigencias de los consumidores y satisfacer sus anhelos y expectativas. Por ejemplo, en un plantel educativo, cumplir con los cronogramas, horarios, actividades y planificaciones curriculares (Parasuraman et al., 1988).

Por consiguiente, la capacidad de respuesta consiste en la asistencia inmediata y pertinente que se ofrece a los clientes para resolver sus inconvenientes o problemas, para proporcionar respuestas ágiles y rápidas a sus solicitudes, despejar las dudas que presenten relativas al servicio otorgado (Parasuraman et al., 1988).

En consecuencia, la seguridad hace referencia a la confianza que se tiene en la capacidad de los empleados de que logren cumplir su trabajo de modo eficaz para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios. En el contexto educativo se refiere en el aseguramiento de la integridad física y ética de los escolares, asimismo tener en la plantilla docentes preparados que ostenten las capacidades, competencia y conocimientos y conductas morales para desempeñar la labor educativa (Parasuraman et al., 1988).

Por otro lado, la empatía es la capacidad que se tiene para entender a los consumidores, es decir el ofertante se pone en el lugar del cliente, ofreciendo un servicio personalizado y escuchando sus requerimientos. En el contexto escolar se

vislumbra en el momento en que los docentes llegan a comprender y ayudar a sus alumnos y familias para buscar las soluciones adecuadas a los problemas escolares y de comportamientos que se ostentan en los salones de clases (Parasuraman et al., 1988).

Según, Durán et al (2018) los procesos pedagógicos son aquellas acciones frecuentes o recurrentes, esto es, que aparecen en varias oportunidades en una sesión de clases, según los requerimientos de los estudiantes y el objetivo de la clase. Una de las condiciones básicas de un proceso pedagógico y que cruza por todas sus etapas es la calidad de vínculo que existe entre el profesor y los estudiantes.

En este mismo orden, se encontró que los procesos pedagógicos son las orientaciones o guías en el proceso de enseñanza, además deben comprenderse como acciones aplicadas por el profesor de modo intencionado con la finalidad de el mediador en el proceso académico de los escolares, esto es, que en el docente debe existir la intencionalidad de desarrollar capacidades y competencias, las cuales son los componentes que necesitan los niños y jóvenes para dar solución a las dificultades que se presentan en la vida diaria (Durán et al., 2018).

Asimismo. Gómez Contreras et al (2019) quienes sostienen que los procesos pedagógicos son una serie de acciones, vínculos recíprocos y conocimientos que ocurren entre los participantes de los procesos formativos en el nivel escolarizados y no escolarizados, con el propósito de edificar saberes, esclarecer valores y desarrollar capacidades o competencias para solucionar problemáticas de la vida diaria.

Un programa de plataforma educativa virtual Google Classroom está compuesto actividades que tienen una secuencia lógica, que tiene un plan sistemático, bien estructurado y diseñado con el objetivo de alcanzar sus fines dentro de la organización donde se lo ejecuta. Un programa de Google Classroom tiene las siguientes dimensiones: Planificación del programa Google Classroom, ejecución del programa Google Classroom y evaluación del programa Google Classroom, las cuales deben tener coherencia en la búsqueda de la motivación de los participantes (Palacios Palacios & Cisneros Quintanilla, 2022).

Asimismo, en lo concerniente a la planificación del programa de plataforma virtual Google Classroom se ha revisado la literatura se encontró que se precisa

como un procedimiento que necesita evaluar, buscar la realidad del contexto en estudio para lograr mejoras o transformaciones significativas (Carriazo Diaz et al., 2020).

Por consiguiente, Cevallos Uve et al (2021) han declarado que la ejecución del programa de plataforma virtual Google Classroom consiste en la consecución de las labores que se han planificado, asimismo es un procedimiento con dinamismo, en el cual se requiere motivar, liderar y comunicar a los partícipes para conseguir los objetivos planteados.

De acuerdo a Sandoval Rubilar et al (2022) precisan que la evaluación de un programa de plataforma educativa virtual Google Classroom es la evaluación y control de cómo se desarrolla, progresa y se cumplen las actividades establecidas, estas pueden ser índoles académicas o del ámbito de la investigación, esto permite conocer si se consiguieron las metas del programa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

3.1.1 Tipo de investigación

Este trabajo se centra en el paradigma positivista o deductivo el cual propone que se puede llegar a verdad absoluta mediante las teorías relativas al fenómeno inmerso en el estudio, asimismo, es posible llegar a esta verdad en la medida en que se aproxima el investigador a la problemática y se determina un espacio significativo entre el que investigador y el objeto de estudio (Miranda Beltrán & Ortiz Bernal, 2020).

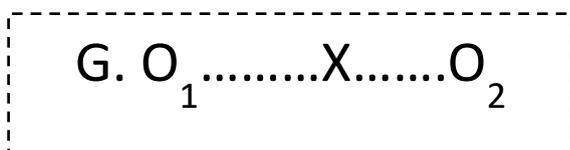
Por consiguiente, esta investigación se fundamenta con el enfoque cuantitativo, porque presenta una serie de sucesiones secuenciales que están sometidas pruebas y mediciones en el espacio de tiempo en que realiza el estudio, además, se emplean instrumentos de recojo de información que son aplicados en el establecimiento donde se ejecuta la investigación para comprobar hipótesis (Cadena Iñiguez et al., 2017).

Del mismo modo, este estudio es de tipo aplicado, que, según Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018) la investigación aplicada está centrada en la solución de una problemática en un entorno específico, esto es, que se basa en el uso de teorías de una o más áreas especializadas, con el objetivo de implementarlas de manera práctica para atender las necesidades específicas del contexto donde se desarrolla un estudio, proporcionando una solución a la problemática.

3.1.2 Diseño de investigación

En concordancia con los objetivos planteados el presente trabajo ha adoptado un diseño experimental con su tipo pre-experimento, porque se trabajará con una sola muestra, en la se aplicará un pre-test y un pos-test, asimismo, los estudios preexperimentales son aquellos que tiene un nivel de control mínimo sobre las variables inmersas en la investigación y generalmente constituyen estudio exploratorios y descriptivos (Lozada, 2014).

El estudio presenta muestra el siguiente esquema de acuerdo a su diseño:



G: Grupo intacto

O1: Observación de entrada (pretest).

X: Aplicación del programa uso de Google Classroom

O2: Observación de salida (Postest).

3.2. Variables y operacionalización.

Este trabajo presenta las siguientes variables: Implementación de la plataforma educativa virtual Classroom (independiente) y Calidad de servicio (dependiente), estas asumen enfoque cuantitativo, ya que, que van a sufrir cambios y tratan hechos que sometidos a una medición (Sánchez Flores, 2019).

Variable independiente: plataforma educativa virtual Classroom

Plataforma educativa virtual Classroom tiene las dimensiones siguientes: Planificación del programa de la plataforma Google Classroom, ejecución del programa de la plataforma Google Classroom y evaluación del programa de la plataforma Google Classroom

Indicadores

Los indicadores de variable plataforma educativa virtual Google Classroom se establecieron de acuerdo al concepto de las dimensiones:

Dimensión Planificación. Los indicadores son los siguientes: Organización del tiempo, objetivos, contenido, selección de estrategias metodológicas, selección de recursos, indicadores de evaluación

Dimensión ejecución: Los indicadores son los siguientes: Introducción a Google Classroom, Creación de aulas virtuales, agregar usuarios, Gestionamiento de recursos y actividades escolares, Creación de reuniones con Google Meet

Dimensión evaluación: Pretest (que mide el grado de calidad de servicios educativos antes de la aplicación del programa implementación de la plataforma Google Classroom) y pos-test (mide el grado de calidad de servicios educativos después de la aplicación del programa del programa implementación de la plataforma Google Classroom)

Variable dependiente: Calidad de servicio

La variable calidad de servicio será valorada en los 20 sujetos 15 docentes y 5 directivos de una unidad educativa fiscal de Guayaquil - Ecuador por medio de un test de 27 ítems que medirán las dimensiones siguientes:

aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía.

Indicadores

Los indicadores de la calidad de servicio se establecieron de acuerdo al concepto de las dimensiones:

Dimensión aspectos tangibles: Pulcritud del personal, Infraestructura y mantenimiento, equipamiento.

Dimensión fiabilidad: Servicio ágil y puntual, servicio preciso y confiable

Dimensión capacidad de respuesta: Disposición para atender, atención permanente, rapidez en la atención e información adecuada

Dimensión seguridad: Solución de problemas, capacidad del personal y cortesía en la atención.

Dimensión empatía: Escucha activa, Asertividad, atención personalizada, flexibilidad e interés por el usuario y amplitud del servicio

Escala de medición.

La segunda variable calidad de servicio se medirá a través de la escala ordinal de Likert con los niveles (1) nunca, (2) casi Nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) Siempre.

3.3. Población muestra, muestreo

3.3.1 Población: Es un conjunto de elementos específicos, concretos y accesibles, que se formarán parte de la muestra de un estudio que agrupan una sucesión de criterios determinados (Arias-Gómez et al., 2016). Con relación a la población del presente trabajo, este tuvo una muestra censal de 20 profesionales de la educación, esto es, 15 docentes y 5 directivos, 14 hombres y 6 mujeres, los cuales prestan sus servicios en la sección nocturna del plantel donde se aplicó el estudio, cuya figura contractual es nombramiento definitivo, nombramiento provisional y contrato ocasional.

3.3.2 Muestra: Se refiere al subconjunto de la población dentro de la cual deben tener caracteres que reproducen del modo más exacto posible para someterse a un estudio (Roco et al., 2021). Para este estudio se considerará una muestra de 20 individuos entre docentes y directivos. En efecto, en cuanto a la muestra establecida para este trabajo fue una muestra universal, porque la población de la jornada nocturna de la unidad educativa es pequeña.

3.3.3 Muestreo: Un muestreo no probabilístico intencional, escoge individuos específicos de la población limitando a la muestra de modo exclusivo a estos. Generalmente se usan en establecimientos donde la población es versátil y la muestra es pequeña (Otzen & Manterola, 2017). Este trabajo se empleó el muestreo no probabilístico intencional para escoger la muestra.

3.3.4 Unidad de análisis: Cabe mencionar, que la población del presente estudio se conformará por 20 individuos 15 docentes y 5 directivos que prestan su servicio en una unidad educativa fiscal de Guayaquil - Ecuador. Además, para seleccionar la muestra se aplicará el muestreo no probabilístico intencional con criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión: En el presente estudio se seleccionará a docentes de bachillerato en Ciencias, bachillerato técnico y autoridades, esto es, 5 directivos, 10 profesores del bachillerato técnico en informática y 5 profesores de educación general básica y de bachillerato en ciencias. En resumen, se trabajará con una muestra de 20 individuos.

Criterios de exclusión: En el trabajo se excluyen al personal de secretaría al personal, a los estudiantes y al personal de servicios generales.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según, Pérez Van Leenden (2019) quien sostiene que una técnica de recolección de datos es aquella que provee la información de un modo sistemático y coherente, asimismo, tienen como objeto de dar a conocer la opinión de la muestra que está sujeta en el estudio. Por otro lado, en este trabajo se manejará la técnica experimental, porque posibilita alcanzar y procesar la información de modo rápido y eficaz.

Los instrumentos de recolección de información son las precisiones operativas de las opiniones y variables, en correspondencia con el objetivo general y los específicos. Este estudio empleó como instrumento el test, puesto que generaliza e integra los procesos de recolección de información (Sánchez Bracho et al., 2021).

Asimismo, la variable calidad de servicio se trabajará por medio de un test, que tiene como propósito establecer la percepción de la calidad de servicio de los individuos seleccionados en la muestra, se construirá 27 ítems que se fraccionaron acorde a las dimensiones de la calidad de servicio: (7) ítems Aspectos tangibles; (6) ítems fiabilidad; (5) ítems capacidad de respuesta; (5) ítems seguridad; (4) ítem

empatía. Esta valoración se fundamentará en la escala de medición ordinal de Likert mediante de 5 alternativas: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Validez

De acuerdo, a Medina Díaz, María; Verdejo Carrión (2020) quienes han sostenido que la validez es el nivel en que un instrumento de recolección de datos hace la medición del hecho que el investigador pretende evaluar.

En este mismo orden, se encontró que la validez de los ítems del test calidad de servicio serán valoradas, examinadas y recibirán la aprobación por 3 expertos en el ámbito de investigación, que evaluarán que los ítems guarden la conexión lógica con los indicadores, asimismo las valoraciones de los expertos han sido analizadas con el coeficiente de la V Aiken para la comprobación de los ítems, esto es, para que verificar la intención de recolectar la información requerida para realizar el estudio. El coeficiente de validez arrojó 1.00, es decir los ítems tienen una valoración aceptable.

Confiabilidad

Según, han definido que la confiabilidad se refiere al nivel de relación entre diversas observaciones, evaluaciones o juicios del mismo hecho (Medina Paredes et al., 2020)

De la misma forma, Manterola et al (2018) manifiesta que un proceso de medición es fiable si se puede demostrar que los resultados de la misma sean metódicamente exactos.

Asimismo, el índice alfa de Cronbach es empleado para calcular el grado de fiabilidad, esto es, para valorar la dimensión en que las preguntas de un instrumento sean coherentes y puedan medir el fenómeno de modo acertado (Toro et al., 2022).

También, se usará el índice Alfa de Cronbach para calcular la confiabilidad del instrumento sobre la gestión de entornos digitales de docentes, del mismo modo se aplicará una prueba piloto a 10 profesores de una unidad educativa fiscal. Alcanzando un índice Alfa de 0,739 en la variable calidad de servicios por lo cual el instrumento tuvo la confiabilidad para la aplicación en la prueba piloto.

3.5 Procedimientos

Un procedimiento es una serie de operaciones y pautas que se usan como reglas para ejecutar una actividad, cuya aplicación es necesaria para la obtención de los objetivos establecidos (Medina León et al., 2019).

Para la consecución del proyecto se instauró lo siguiente: después de que el instrumento de recojo de datos sea validado, se coordinarán las acciones oportunas para solicitar de manera formal el consentimiento y de la rectora del establecimiento. Además, se seleccionará la muestra de sujetos a ser encuestados a quienes se le va a aplicar el instrumento sobre la variable calidad de servicio, el cual se suministrará en un horario que no afecte el ejercicio pedagógico de los educadores, se estima un tiempo de 40 minutos para responder el instrumento.

3.6. Método de análisis de datos

La data recogida con los instrumentos que se aplicaron a la muestra estará procesada en el Software estadístico SPSS 2.2, este analizará y proporcionará los resultados de una manera confiable, los resultados de la variable gestión de entornos digitales de docentes se exhibirán en tablas de distribución de frecuencias y porcentajes, puesto que esta herramienta ayudará a deducir y entender las respuestas de los encuestados. Asimismo, se empleará la prueba “t” de Student para una muestra.

3.7. Aspectos éticos

En efecto, las personas adheridas en el ámbito de la ciencia o que pretendan incursionar al campo de la ciencia precisan entender lo importante que es la ética profesional y de los valores, puesto que no tienen en cuenta estos aspectos no van a lograr aportación alguna en el campo científico, reciclando producciones científicas de forma ilegal (Miranda Novales & Villasís Keever, 2019).

De la misma forma, el estudio se fundamentará en los aspectos éticos que se requiere el contexto científico, porque se solicitará el consentimiento de la rectora del establecimiento para el inicio del estudio a través de la encuesta, la cual será aplicada a los sujetos seleccionados para la investigación manifestándoles respeto y autonomía, se considerará sus diversas opiniones y sus respuestas a los ítems de la encuesta de una forma confidencial, se emplearán las Normas APA para ejecutar la escritura del manuscrito, esto es, citar y referenciar la información que no son de mi autoría.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Objetivo específico 1

Identificar los niveles de la calidad de servicios de una unidad educativa antes de la implementación de la plataforma virtual Classroom

Tabla 1

Percepción de las dimensiones de la calidad de servicio en una unidad educativa (Pretest)

DIMENSIÓN 01 ASPECTOS TANGIBLES/Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Fi	%
	1. ¿Los docentes de la Unidad Educativa deben tener apariencia impecable y decente que transmita confianza en los alumnos?	0	0	0	0	4	20	14	70	2	10	20
2. ¿Las aulas para clases, ambientes de laboratorio, oficina del rectorado y demás ambientes de la unidad educativa deben estar siempre limpias, ordenadas, cómodas y visualmente atractivas?	0	0	1	5	9	45	9	45	1	5	20	100
3. ¿La unidad educativa cuenta con equipos de cómputo adecuados para realizar su trabajo docente?	0	0	9	45	10	50	1	5	0	0	20	100
4. ¿La unidad cuenta con un servicio de mantenimiento operativo para cuidar de la infraestructura y equipos eléctricos y electrónicos?	0	0	1	5	10	5	8	40	1	5	20	100
5. ¿Considera que los recursos educativos y didácticos (material de estudio, videos, actividades, lecturas, carteles, presentaciones, entre otros) con los que cuenta la unidad educativa permiten generar conocimientos significativos en los estudiantes?	0	0	1	5	3	15	11	55	5	25	20	100
6. ¿La unidad educativa cuenta con salones de clases que consideran el aforo adecuado para realizar el trabajo docente?	0	0	1	5	9	45	9	45	1	5	20	100
7. ¿Los laboratorios (Física, Química, ciencias naturales, informática y otros) de la unidad educativa se encuentran implementados para ejecutar la labor docente?	0	0	2	10	9	45	9	45	0	0	20	100
DIMENSIÓN 02 FIABILIDAD	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Fi	%
8. ¿Cuándo algún estudiante presenta dificultades o inconvenientes, el personal de la unidad educativa muestra disposición	0	0	0	0	4	20	3	15	13	65	20	100

e interés para atenderlo?												
9. ¿Los docentes y directivos ofrecen servicios educativos pertinentes y eficientes para los estudiantes y padres de familia?	0	0	4	20	3	15	9	45	4	20	20	100
10. ¿Los docentes entregan con puntualidad los informes de calificaciones y comportamientos a los estudiantes y padres de familia?	0	0	1	5	5	25	12	60	2	10	20	100
11. ¿La atención a los padres de familia se realiza de forma cordial, respetuosa y eficiente para comunicar los inconvenientes y progresos de sus representados?	0	0	1	5	3	15	8	40	8	40	20	100
12. ¿Los contenidos, estrategias, métodos y recursos que planifica el docente son pertinentes y convenientes para generar aprendizajes significativos en los estudiantes?	0	0	1	5	10	50	8	4	1	5	20	100
13. ¿Si los estudiantes presentan dificultades en el rendimiento académicos los docentes le brindan la retroalimentación académica necesaria adecuada para superar las dificultades?	0	0	1	5	6	30	12	60	1	5	20	100
DIMENSIÓN 03	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Fi	%
14. ¿Los directivos y docentes de la unidad educativa dedican el tiempo necesario para atender y responder a las dudas e inquietudes de los estudiantes y padres de familia?	0	0	1	5	6	30	11	55	2	10	20	100
15. ¿Los directivos y docentes atienden con prontitud y cordialidad las dudas e inquietudes de los padres de familia respecto a los servicios educativos?	0	0	2	10	7	35	5	25	6	30	20	100
16. ¿Los directivos y docentes atienden con prontitud y eficiencia las dudas e inquietudes de los estudiantes y padres de familia según el caso lo requiera?	0	0	4	20	5	25	8	40	3	15	20	100
17. ¿Las autoridades y docentes de la unidad educativa brindan información relevante sobre los servicios educativos que ofrece a la comunidad?	0	0	0	0	4	20	14	70	2	10	20	100
18. ¿Los directivos y docentes de la unidad educativa dedican un tiempo fuera del horario de trabajo para atender dudas e inquietudes de los estudiantes y padres de familia?	0	0	2	10	13	65	5	25	0	0	20	100
DIMENSIÓN 04	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
SEGURIDAD	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Fi	%
19. ¿Los estudiantes y padres de familia sienten una atmósfera de seguridad y confianza cuando son atendidos por el personal docente y directivo?	0	0	0	0	6	30	11	55	3	15	20	100
20. ¿Los docentes y directivos solucionan de forma adecuada los problemas y conflictos que se presentan con los estudiantes dentro de la Unidad educativa?	0	0	0	0	3	15	2	10	15	75	20	100

21. ¿Los docentes y personal administrativo de la unidad educativa tienen la capacidad y conocimientos suficientes para atender las dudas de sus estudiantes y padres de familia?	0	0	1	5	1	5	13	65	5	25	20	100
22. Los docentes y directivos de La Unidad Educativa tratan con cortesía a los usuarios (estudiantes y padres de familia)	0	0	0	0	3	15	14	70	3	15	20	100
23. En la comunidad educativa del plantel se acostumbra una comunicación asertiva y cortés	0	0	0	0	9	45	7	35	4	20	20	100

DIMENSIÓN 05 EMPATÍA	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Fi	%
24. ¿Los inconvenientes entre docentes y directivos se solucionan mediante una comunicación asertiva y con la inmediatez necesaria?	1	5	0	0	6	30	10	50	3	15	20	100
25. ¿En la unidad educativa se brinda atención personalizada a los estudiantes y padres de familia?	0	0	0	0	2	10	5	25	13	65	20	100
26. ¿En la institución, se consideran las recomendaciones formuladas por la comunidad educativa?	0	0	3	15	3	15	12	60	2	10	20	100
27. ¿Los horarios de atención del plantel convenientes para todos los usuarios?	0	0	0	0	5	25	13	65	2	10	20	100

Nota: resultados del pretest aplicado en la unidad educativa

Interpretación:

La tabla 1 que muestra los resultados de los niveles de la calidad de servicio alcanzados en el pretest, se puede percibir que en la dimensión 01, esto es, aspectos tangibles en el ítem 1 un 70% de los profesores encuestados han contestado que siempre los docentes de la Unidad Educativa deben tener apariencia impecable y decente que transmita confianza en los alumnos; en ítems 2 el 45% han manifestado que casi siempre las aulas para clases, ambientes de laboratorio, oficina del rectorado y demás ambientes de la unidad educativa deben estar siempre limpias, ordenadas, cómodas y visualmente atractivas; asimismo, en el ítems 3 un 50% han contestado que la unidad educativa a veces cuenta con equipos de cómputo adecuados para realizar su trabajo docente; también en el ítems 4 un 50% ha declarado que a veces la unidad cuenta con un servicio de mantenimiento operativo para cuidar de la infraestructura y equipos eléctricos y electrónicos; un 50% ha contestado en el ítems 5 un 55% de los profesores ha contestado que casi siempre los recursos educativos y didácticos (material de estudio, videos, actividades, lecturas, carteles, presentaciones, entre otros) con los que cuenta la unidad educativa permiten generar conocimientos significativos en los estudiantes.

Estos resultados indican que los aspectos tangibles del establecimiento son poco pertinentes para desarrollar las sesiones de clases por parte de los docentes.

Asimismo, la tabla 1 exhibe los resultados de la dimensión 02 en el pretest, esto es, fiabilidad, en la cual en el ítem 8 un 65% ha manifestado que siempre el personal de la unidad educativa muestra disposición e interés para atender a los estudiantes cuando presentan dificultades o inconvenientes; en el ítem 9 un 45% ha manifestado que casi siempre los docentes y directivos ofrecen servicios educativos pertinentes y eficientes para los estudiantes y padres de familia; en el ítems 10 el 60% de los encuestados contestaron que casi siempre los docentes entregan con puntualidad los informes de calificaciones y comportamientos a los estudiantes y padres de familia; en el ítems 11 los encuestados han asegurado que el 40% casi siempre los docentes entregan con puntualidad los informes de calificaciones y comportamientos a los estudiantes y padres de familia; en el ítems 12 el 50% de los encuestados han asegurado que a veces los contenidos, estrategias, métodos y recursos que planifica el docente son pertinentes y convenientes para generar aprendizajes significativos en los estudiantes.

También en la tabla 1 se pueden apreciar los resultados de la dimensión 03 capacidad de respuesta, la cual presenta en el ítem 14 que un 55% de los docentes ha contestado que casi siempre los directivos y docentes de la unidad educativa dedican el tiempo necesario para atender y responder a las dudas e inquietudes de los estudiantes y padres de familia; en el ítems 16 un 40% de los encuestados han indicado que casi siempre los directivos y docentes atienden con prontitud y eficiencia las dudas e inquietudes de los estudiantes y padres de familia según el caso lo requiera; en el ítems 17 el 70% han declarado que casi siempre las autoridades y docentes de la unidad educativa brindan información relevante sobre los servicios educativos que ofrece a la comunidad; en el ítems 18 un 65% de los encuestados indicó que a veces los directivos y docentes de la unidad educativa dedican un tiempo fuera del horario de trabajo para atender dudas e inquietudes de los estudiantes y padres de familia.

Además, la tabla 1 muestra el análisis descriptivo del pretest de la dimensión 04, esto es, seguridad, en la cual el ítem el ítem 19 un 65% de los docentes han contestado que casi siempre los estudiantes y padres de familia sienten una atmósfera de seguridad y confianza cuando son atendidos por el personal docente y

directivo; en el ítems 20 un 75% han manifestado que siempre los docentes y directivos solucionan de forma adecuada los problemas y conflictos que se presentan con los estudiantes dentro de la Unidad educativa; el ítems 21 existe un 65% que contestó casi siempre los docentes y personal administrativo de la unidad educativa tienen la capacidad y conocimientos suficientes para atender las dudas de sus estudiantes y padres de familia; en el ítems 22 el 70% de los maestros contestó que casi siempre los docentes y directivos de La Unidad Educativa tratan con cortesía a los usuarios (estudiantes y padres de familia).

Se percibe en la tabla 1 los resultados del pretest de la dimensión 05 de la variable calidad de servicio, se observa en el ítem 24 el 50% de los encuestados manifestó que casi siempre los inconvenientes entre docentes y directivos se solucionan mediante una comunicación asertiva y con la inmediatez necesaria; en el ítem 25 un 65% de los encuestados indicó que siempre en la unidad educativa se brinda atención personalizada a los estudiantes y padres de familia; en el ítem 26 un 60% ha manifestado que casi siempre en la institución, se consideran las recomendaciones formuladas por la comunidad educativa.

Tabla 2

Nivel de la calidad de servicio y sus dimensiones en el pretest

Variable/dimensión			Bajo		Medio		Alto		Total	
	Media	S ²	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Calidad de servicio	100.3	49.6	0	0	14	70	6	30	20	100
Aspectos tangibles	24.3	4.7	0	0	17	85	3	15	20	100
Fiabilidad	23.1	5.4	0	0	11	55	9	45	20	100
Capacidad de respuesta	18	3.5	0	0	13	65	7	35	20	100
Seguridad	19.1	3.7	0	0	6	30	14	70	20	100
Empatía	15.7	3.8	0	0	9	45	11	55	20	100

Nota: resultados del pretest aplicado en la unidad educativa

Interpretación:

La tabla 2 exhibe el análisis de los resultados de las dimensiones de la calidad de servicios, antes de la aplicación del programa de implementación y capacitación de la plataforma educativa virtual Google Classroom, se puede percibir que la dimensión aspecto tangibles está en el nivel medio con un 85%; la fiabilidad tiene un nivel medio con 55%; capacidad de respuesta presenta un 65% y está dentro del

nivel medio; seguridad está en el nivel alto con un 70%; finalmente empatía se encuentra en el nivel medio con 45%, con los resultados obtenidos se colige que hay mejorar significativamente la calidad de servicios a través del programa de implementación y capacitación de la plataforma educativa virtual Google Classroom , ya que la calidad de servicio está en un nivel medio con 70%

Objetivo específico 2

Identificar el nivel de la calidad de servicios de una unidad educativa, después de la implementación de la plataforma educativa virtual Classroom.

Tabla 3

Niveles de la calidad de servicio Postest

Variable/dimensión			Bajo		Medio		Alto		Total	
	Media	S ²	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Calidad de servicio	108.45	44.253	0	0	2	10	18	90	20	100
Aspectos tangibles	25.75	2.934	0	0	15	75	5	25	20	100
Fiabilidad	24.70	6.011	0	0	6	30	14	70	20	100
Capacidad de respuesta	21.05	4.787	0	0	1	5	19	95	20	100
Seguridad	21.45	3.103	0	0	2	10.	18	90	20	100
Empatía	16.45	1.208	0	0	5	25	15	75	20	100

Nota: resultados del pretest aplicado en la unidad educativa

Interpretación:

En la tabla 3 se distinguen los niveles de la calidad de servicios después de la implementación del programa Classroom en la unidad educativa, se observa que la variable calidad de servicios ha alcanzado el 90%, es decir, un nivel alto, además, la dimensión fiabilidad tiene un 70%, Capacidad de respuesta 95%, seguridad 90% y empatía 75%, también alcanzaron niveles altos, lo cual indica que existen diferencias significativa entre el postest y el pretest, esto es, que la implementación de la plataforma Classroom en la unidad educativa mejoró la calidad de servicio educativos.

Objetivo Específico 3

Comparar los niveles de la calidad de servicios de una unidad educativa, antes y después de la implementación de la plataforma educativa virtual Classroom.

Tabla 4

Cotejo de resultados descriptivos del pretest y postest de la calidad de servicio

	Pretest		Postest		Diferencia	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	0	0	0	0	0	0
Medio	14	70	2	10	12	60
Alto	6	30	18	90	-12	-60
Total	20	100	20	100		

Nota: resultados del postest aplicado en la unidad educativa

Interpretación:

La tabla 4 presenta el contraste de los niveles de la calidad de servicios antes y después de la implementación de la plataforma educativa virtual Classroom, se puede deducir que hay diferencias significativas, puesto que la calidad de servicios antes de la implantación de Classroom estaba con niveles medio con un 70%; sin embargo después de la ejecución de la plataforma Classroom ha llegado a un nivel alto con un 90% , con estas diferencias se infiere que la calidad de servicios educativos ha logrado una mejora importante en la unidad educativa donde se hizo el estudio.

Objetivo General

Demostrar que el programa de implementación de la plataforma virtual educativa Google Classroom mejora la calidad de servicios educativos de una unidad educativa fiscal, Guayaquil, 2023

Tabla 5

Demostración de la efectividad de la implementación del programa de Classroom

	Pretest					Postest					Diferencia				
	Nº	%	Media	S ²	Desv. Est.	Nº	%	Media	S ²	Desv. Est.	Nº	%	Media	S ²	Desv. Est.
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medio	14	70	67,7	25,91	5,09	2	10	8,75	144,5	12,02	12	60	58,9	-118,6	-6,93
Alto	6	30	32,6	1,47	1,21	18	90	99,7	29,24	5,5	-12	-60	-67,1	-27,77	-4,29
Total	20	100	100,3			20	100	108							

Nota: resultados del pretest y postest aplicado en la unidad educativa

Interpretación:

En la tabla 5 se divisan las diferencias de medias entre el postest y el pretest, se puede deducir que el nivel medio de la prueba de entrada tenía un promedio de 67,7 en la prueba de salida ha bajado a un 8,75; asimismo se observa que el nivel alto en la prueba de entrada estaba con una media de 32,6 en la prueba de salida ha subido a un 99,7, esto demuestra que la implementación del programa de Classroom ha mejorado la calidad de servicio de la jornada nocturna del plantel donde se realizó el estudio.

Estadística inferencial

Prueba de Normalidad (Pretest)

Hipótesis Normal

H_i: Los datos no tienen distribución normal

H₀: Los datos tienen distribución normal

Tabla 6

Resultados de la prueba de normalidad del pretest

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Pretest	.217	20	.014	.905	20	.051

Nota: resultados de la prueba de normalidad del pretest

Conclusión

Cuando p valor ≥ 0.05 se acepta la H₀ y se rechaza la H_i

Cuando p valor < 0.05 se rechaza la H₀ y se acepta la H_i

Los resultados de prueba normal arrojaron un p valor > 0.05 , entonces se acepta la H₀, esto es, los resultados del pretest tienen una distribución normal. Por lo cual, se emplea la prueba T para una muestra.

Hipótesis Específica 1

H_i: La calidad de servicios y sus dimensiones de una unidad educativa, antes de la implementación de la plataforma educativa virtual Classroom está en nivel medio.

H₀: La calidad de servicios y sus dimensiones de una unidad educativa, antes de la implementación de la plataforma educativa virtual Classroom NO está en nivel medio.

Tabla 7*Datos de estadística descriptiva de la hipótesis específica 1*

	Total	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar	Media de error estándar
Resultados pretest	20	82	110	100	7	1.58
Muestra	20					

Nota: totales del pretest ejecutado en la unidad educativa**Interpretación:**

La tabla 7 muestra los detalles de la estadística descriptiva del pretest de la variable calidad de servicio en la unidad educativa donde se aplicó la investigación, se puede divisar que los totales mínimos de las dimensiones alcanzaron un puntaje de 82 y los máximos 110, la desviación típica nos indica que las puntuaciones de los resultados del pretest se alejan por encima y debajo de su media con un valor de 7.

Tabla 8*Prueba T de la hipótesis 1 para el Pretest de la calidad de servicio y dimensiones*

Valor de prueba = 0						
95% de intervalo de confianza de la diferencia						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Inferior	Superior
Pretest	63.630	19	.000	100.300	97.00	103.60

Nota: resultados inferenciales del pretest aplicado en la unidad educativa**Interpretación:**

La tabla 8 exhibe la comprobación de la hipótesis 1 con una T calculada de 63.630, una diferencia de medias de 100.300, además, el p valor $0.00 < 0.05$, con estos valores se infiere que existe una diferencia significativa para aceptar la hipótesis investigativa 1 y rechazar la Hipótesis nula 1

Prueba Normalidad (Postest)

Hipótesis de Normal

Hi: Los datos analizados no siguen una distribución normal

Ho: Los datos analizados siguen una distribución normal

Tabla 9

Resultados de la prueba de normalidad del postest

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Postest	.177	20	.099	.861	20	.008

Nota: Resultados de la prueba de normalidad del postest

Conclusión

Cuando p valor ≥ 0.05 se acepta la H_0 y se rechaza la H_i

Cuando p valor < 0.05 se rechaza la H_0 y se acepta la H_i

Los resultados de prueba normal arrojaron un p valor > 0.05 , entonces se acepta la H_0 , esto es, los resultados del pretest tienen una distribución normal. Por lo cual, se emplea la prueba T para una muestra

Hipótesis Específica 2

Hi: La calidad de servicios y sus dimensiones de una unidad educativa, después de la implementación de la plataforma educativa virtual Classroom está en nivel alto.

H_0 La calidad de servicios y sus dimensiones de una unidad educativa, después de la implementación de la plataforma educativa virtual Classroom NO está en nivel alto.

Tabla 10

Datos estadística descriptiva de la hipótesis específica 2

	Total	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Resultados Postest	20	79	122	108.45	9	2.063
Muestra	20					

Nota: resultados de los descriptivos del postest ejecutado en el plantel

Interpretación:

La tabla 10 muestra los pormenores de la estadística descriptiva del posttest de la variable calidad de servicio en la unidad educativa donde se ejecutó el estudio, se puede percibir que los totales mínimos de las dimensiones consiguieron un puntaje de 79 y los máximos 122, la desviación típica nos indica que las puntuaciones de los resultados del posttest se alejan por encima y debajo de su media con un valor de 9.

Tabla 11

Contraste de la hipótesis 2 para el Posttest de calidad de servicio y dimensiones

Valor de prueba = 0						
95% de intervalo de confianza de la diferencia						
	t	gl	Sig.(bilateral)	Diferencia de medias	Inferior	Superior
Posttest	52.574	19	.000	108.450	104.13	112.77

Nota: resultados del contraste del posttest aplicado en el plantel

Interpretación:

En la tabla 11 se puede observar los detalles de la comprobación de la hipótesis específica 2, se percibe una T calculada de 52.574, una diferencia de medias de 108.450, asimismo, el p valor $0.00 < 0.05$, con estos valores se puede concluir que existen diferencias significativas para admitir la hipótesis investigativa 2 y se rechazar la Hipótesis nula 2

Hipótesis específica 3

H_i: Existen diferencias significativas y relevantes en los niveles de la calidad de servicio de una unidad educativa, antes y después de la implementación de la plataforma virtual Google Classroom.

H₀: NO existen diferencias significativas y relevantes en los niveles de la calidad de servicio de una unidad educativa, antes y después de la implementación de la plataforma virtual Google Classroom.

Tabla 12*Comparativo descriptivo de muestras del pretest y postest de la calidad de servicio*

	Total	Mínimo	Máximo	Media	Error estándar	Varianza	Desviación estándar
Pretest	20	82	110	100	2	50	7
Postest	20	79	122	108	2	85	9
Muestra	20						

Nota: resultados del pretest y postest ejecutado en la unidad educativa

Interpretación:

Se percibe en la tabla 12 que hay diferencias entre los resultados de la prueba de entrada y salida del programa de implementación de la Classroom, puesto que el valor máximos de los totales de las dimensiones en el pretest alcanzaron 110 y en el postest tienen 122; asimismo, la media de la prueba de entrada tiene 100 y en la prueba de salida 108, con el detalle de estos resultados se puede concluir que la implementación de la plataforma virtual Google Classroom ha mejorado la calidad de servicio en la unidad educativa donde se realizó el estudio.

Tabla 13*Contraste inferencial de medias del pretest y postest de la calidad de servicio*

Valor de prueba = 0						
95% de intervalo de confianza de la diferencia						
	t	gl	Sig.(bilateral)	medias	Inferior	Superior
Pretest	63.630	19	.000	100.300	97.00	103.60
Postest	52.574	19	.000	108.450	104.13	112.77

Nota: resultados del estadístico inferencial para contrastar el pretest y postest

Interpretación:

En la tabla 13 se observa el contraste del estadístico T del pretest y del postest se percibe una T calculada de 63.630 en el pretest y una T calculada de 52.574 en el postest; una diferencia de medias de 100.300 en el pretest y una diferencia de medias de 108.450 en el postest y p valor en ambos momentos de .000 menor que el nivel de significancia .005, por lo tanto se vislumbra que hay evidencias de que la calidad de servicio en la unidad educativa donde se hizo el trabajo ha mejorado significativamente, además, con estos detalles se acepta la hipótesis específica 3 y rechazar la hipótesis nula 3.

Hipótesis General

H_i La implementación de la plataforma educativa virtual Classroom, mejora la calidad de servicio en la Unidad Educativa Fiscal de Guayaquil – Ecuador, 2023.

H₀: La implementación de la plataforma educativa virtual Classroom, NO mejora la calidad de servicio en la Unidad Educativa Fiscal de Guayaquil, 2023.

Tabla 14

Confrontación descriptiva del pretest y postest de la calidad de servicio

	Postest					Pretest					Diferencia				
	Nº	%	Media	S ²	Desv. Est.	Nº	%	Media	S ²	Desv. Est.	Nº	%	Media	S ²	Desv. Est.
Bajo	0	0				0	0				0	0			
Medio	2	10				14	70				-12	-60			
Alto	18	90				6	30				12	60			
Total	20	100	108	.85	9	20	100	100	50	7			8	35	2

Nota: resultados de la estadística descriptiva del pretest y postest aplicado en la unidad educativa

Interpretación:

La tabla 14 ostenta el contraste de los niveles de la calidad de servicios antes y después de la implementación de Classroom, se deduce que hay diferencias significativas, puesto que la calidad de servicios antes de implementar de Classroom tenía niveles medios con 70%, puesto que 14 de los 20 encuestados declararon este sentir, además, la media tenía un valor de 100, la desviación típica de 7; sin embargo después de la ejecución de la plataforma Classroom ha llegado a un nivel alto con un 90% , ya que 18 de los 20 de los encuestados se pronunciaron en este nivel, la media presentó un valor de 108 y la desviación típica 9; con estas diferencias se infiere que la calidad de servicios educativos ha logrado una mejora sustancial en la unidad educativa donde se concibió el estudio.

Tabla 15

Prueba de muestras de la calidad de servicio

Variable	Test	Media	N	Diferencia de medias		Sig. (bilateral)
				"t"	gl	
Calidad de servicio	Postest	100.300	20	8.150	4.968	19 ,000
	Pretest	108.450	20			

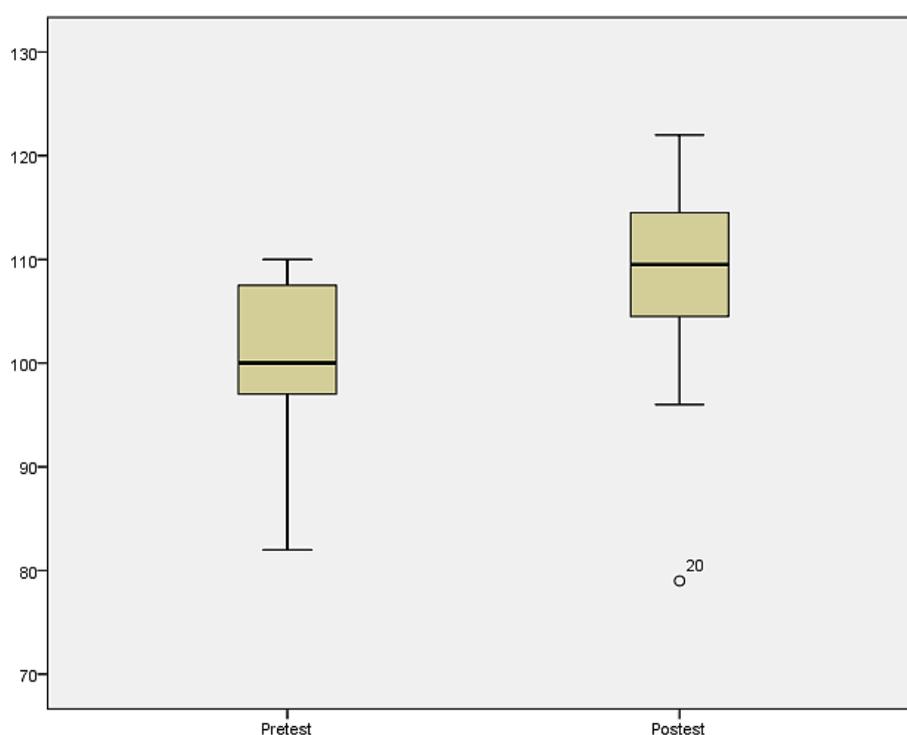
Nota: resultados del pretest y postest de muestras emparejadas

Interpretación:

La Tabla 15 se divide el contraste del estadístico T del pretest y del posttest se percibe un estadístico T calculado de 4.968, una diferencia de medias de 8.150 entre ambos procesos y un p valor en ambos momentos de .000 menor que el nivel de significancia .05, por lo tanto se percibe que hay evidencias de que la calidad de servicio en la unidad educativa donde se hizo el trabajo ha mejorado significativamente, además, con estos detalles se acepta la H_1 y rechazar la H_0

Figura 1

Gráficos de cajas y bigotes para las medias de la calidad de servicio



Interpretación:

Según el grafico 1, se deduce que en el pretest la calidad de servicio está en el nivel medio con un promedio de 100.3, asimismo, en este grafico 1 se observa que en el posttest la calidad de servicio ha sufrido un cambio positivo significativo, puesto que ha alcanzado un nivel alto con un valor promedio de 108

V. DISCUSIÓN

Una vez aplicado el programa de implementación de la plataforma educativa Classroom en un plantel educativo fiscal de Guayaquil- Ecuador se realizó un análisis exhaustivo de los resultados derivados del recojo de información de los dos momentos en el contexto educativo, esto es, antes y después de la ejecución del mencionado programa. Este estudio ha presentado como objetivo general lo siguiente se planteó: Demostrar que el programa de implementación de la plataforma virtual educativa Google Classroom mejora la calidad de servicios educativos de una unidad educativa fiscal, Guayaquil, 2023, en la tabla 5 se observan las diferencias entre las medias del postest y el pretest, se puede colegir que el nivel medio de la prueba de entrada tenía un promedio de 67,7 en la prueba de salida ha bajado a un 8,75; asimismo se observa que el nivel alto en la prueba de entrada estaba con una media de 32,6 en la prueba de salida ha subido a un 99,7, también, el nivel medio en la prueba de entrada estaba con un porcentaje de 70% y el alto con 30%, en el postest el nivel medio tiene un 10 % y el alto 90%, se deduce que el programa de Classroom ha mejorado la calidad de servicio con esta información queda demostrado la implementación del programa de Classroom ha mejorado la calidad de servicio de la jornada nocturna del establecimiento donde se ha aplicado la investigación. Estos resultados que se han generado a partir del objetivo general del estudio guardan coincidencia con el estudio realizado en el año 2022 en Puebla por Salas, quien ha publicado un trabajo de investigación sobre la aplicación de Google Classroom como herramienta para potenciar los aprendizajes de los estudiantes después de la emergencia sanitaria, este trabajo ha mostrado como objetivo principal instaurar un ambiente en línea de aprendizaje mediante Classroom para mejorar el proceso de enseñanza en la materia de historia, los resultados más significativos del estudio fueron que un han mostrado un avance 78,33% en el mejorado su aprendizaje mediante la utilización de la plataforma Classroom, asimismo un 81,67% ha asegurado que las herramientas y recursos utilizados en la plataforma Classroom ayudaron a un mejor aprendizaje en los discentes, además en este estudio se ha utilizado una encuesta para el recojo de datos con pretest y postest; se ha concluido que las actividades desarrolladas en esta investigación han servido para alcanzar los objetivos propuestos, esto es, el potenciamiento del aprendizaje de los estudiantes mediante el uso de Google Classroom, la concordancia de los resultados del

presente trabajo con el trabajo de Salas (2022) radica en ambas investigaciones han obtenidos resultados significativos al implementar la plataforma Classroom en los contextos educativos que han sido tomados en cuenta; de la misma manera, los resultados del objetivo general de este estudio han encontrado coincidencia con un estudio realizado en España específicamente en Salamanca en el año 2018 por Guillen, el cual ha tenido como objetivo el análisis de las dimensiones pedagógicas de aprendizaje en línea considerando referencia las diferentes teorías de aprendizajes e investigaciones realizadas sobre el tema de plataformas virtuales , basados en los criterios de calidad de las estrategias propias de un entorno virtual. en el cual se ha llegado a la conclusión que las plataformas virtuales (e-learning) componen una herramienta formativa que favorece a mejorar la enseñanza aprendizaje, pues contribuyen con herramientas innovadoras que facilitan y promueven un aprendizaje significativo; los resultados más relevantes arrojaron que un 70% de los educandos valoran el uso didáctico de la plataforma virtual como positivo, la presente investigación guarda coincidencia con el estudio de Guillen (2018), porque ambos estudios sobre el uso de plataformas educativas virtuales han mejorado de forma importante el proceso de enseñanza aprendizaje y la calidad de servicio, asimismo, los datos reflejados en la tabla 5 inherentes al objetivo general de este estudio cuentan con el respaldo de la teoría del conectivismo de Siemens George que data desde el 2005, quien ha sostenido que los aprendizajes son definidos como saberes procesables que pueden estar al exterior de nosotros mismos, esto es, al interior de una comunidad o una base de datos, es decir, centrados paquete de datos especializados y en las redes que nos posibilitan el aprendizaje, esta teoría se relaciona con el presente estudio, porque la plataforma educativa Classroom forma parte del conectivismo, ya que esta herramienta facilita el aprendizaje de los estudiantes mediante la creación de recursos interactivos en aulas virtuales, es decir, online con la ayuda de las redes de internet; además, los resultados del objetivo general se sostienen en la referencia teórica de Vaillant y otros que en el año 2020 han sostenido que las plataformas educativas virtuales son programas que abarcan diversos recursos consignados para fines educativos en diversos contextos, esto es, educación primaria, secundaria o superior. Asimismo, la función principal es permitir y ayudar el diseño y creación de ambientes virtuales para impartir contenidos de las diversas áreas del conocimiento mediante el uso del

internet sin que se requiera conocimientos de programación de computadoras. Además, estas plataformas virtuales educativas son aplicaciones que facilitan la ejecución de actividades o tareas tales como: la organización de contenidos y actividades para los estudiantes de un curso en línea (online), para gestión de procesos administrativo, esto es, matricular a los estudiantes, hacer seguimientos de trabajo de un curso, generar espacios de interacción para impartir las clases y responder duda y valorar los progresos de los estudiantes, entre otros aspectos, este criterio literario teórico se relaciona con los resultados del objetivo del presente estudio, porque la herramienta Google Classroom está consignada al diseño de ambientes educativos virtuales con diversos contenidos y recursos que permiten la interacción entre los estudiantes y profesores, además esto genera una motivación extra a los estudiantes que hace que se interesen en los contenidos de las asignaturas para alcanzar aprendizajes significativos.

Por otro lado, el trabajo de investigación ha propuesto como objetivo específico 1 lo siguiente: Identificar los niveles de la calidad de servicios de una unidad educativa antes de la implementación de la plataforma virtual Classroom, los datos recogidos sobre este objetivo se pueden observar La tabla 1, aquí se distinguen los grados de la calidad de servicio del establecimiento alcanzados en la prueba de entrada, se puede percibir que en la dimensión 01, aspectos tangibles en el ítem 1 un 70% de los profesores encuestados han contestado que siempre los docentes de la Unidad Educativa deben tener apariencia impecable y decente que transmita confianza en los alumnos; en ítems 2 el 45% han manifestado que casi siempre las aulas para clases, ambientes de laboratorio, oficina del rectorado y demás ambientes de la unidad educativa deben estar siempre limpias, ordenadas, cómodas y visualmente atractivas; asimismo, en el ítems 3 un 50% ha contestado que la unidad educativa a veces cuenta con equipos de cómputo adecuados para realizar su trabajo docente. Asimismo, en la tabla 1 se observan los resultados de la dimensión 02 que resultaron de la aplicación de la prueba de entrada, esto es, fiabilidad, en la cual en el ítem 8 un 65% ha manifestado que siempre el personal de la unidad educativa muestra disposición e interés para atender a los estudiantes cuando presentan dificultades o inconvenientes; en el ítem 9 un 45% ha manifestado que casi siempre los docentes y directivos ofrecen servicios educativos pertinentes y eficientes para los estudiantes y padres de familia; en el ítems 10 el 60% de los

encuestados contestaron que casi siempre los docentes entregan con puntualidad los informes de calificaciones y comportamientos a los estudiantes y padres de familia; en el ítems 11 los encuestados han asegurado que el 40% casi siempre los docentes entregan con puntualidad los informes de calificaciones y comportamientos a los estudiantes y padres de familia; en el ítems 12 el 50% de los encuestados han asegurado que a veces los contenidos, estrategias, métodos y recursos que planifica el docente son pertinentes y convenientes para generar aprendizajes significativos en los estudiantes. También en la tabla 1 se pueden apreciar los resultados de la dimensión 03 capacidad de respuesta, la cual presenta en el ítem 14 que un 55% de los docentes h contestado que casi siempre los directivos y docentes de la unidad educativa dedican el tiempo necesario para atender y responder a las dudas e inquietudes de los estudiantes y padres de familia; en el ítems 16 un 40% de los encuestados han indicado que casi siempre los directivos y docentes atienden con prontitud y eficiencia las dudas e inquietudes de los estudiantes y padres de familia según el caso lo requiera; en el ítems 17 el 70% han declarado que casi siempre las autoridades y docentes de la unidad educativa brindan información relevante sobre los servicios educativos que ofrece a la comunidad; en el ítems 18 un 65% de los encuestados indicó que a veces los directivos y docentes de la unidad educativa dedican un tiempo fuera del horario de trabajo para atender dudas e inquietudes de los estudiantes y padres de familia.

Se observa en la tabla 1 los resultados del pretest de la dimensión 04, esto es, seguridad, en la cual el ítem el ítem 19 un 65% de los docentes han contestado que casi siempre los estudiantes y padres de familia sienten una atmósfera de seguridad y confianza cuando son atendidos por el personal docente y directivo; en el ítems 20 un 75% han manifestado que siempre los docentes y directivos solucionan de forma adecuada los problemas y conflictos que se presentan con los estudiantes dentro de la Unidad educativa; el ítems 21 existe un 65% que contestó casi siempre los docentes y personal administrativo de la unidad educativa tienen la capacidad y conocimientos suficientes para atender las dudas de sus estudiantes y padres de familia; en el ítems 22 el 70% de los maestros contestó que casi siempre los docentes y directivos de La Unidad Educativa tratan con cortesía a los usuarios (estudiantes y padres de familia).

Se percibe en la tabla 1 los resultados del pretest de la dimensión 05 de la variable calidad de servicio, se observa en el ítem 24 el 50% de los encuestados manifestó que casi siempre los inconvenientes entre docentes y directivos se solucionan mediante una comunicación asertiva y con la inmediatez necesaria; en el ítem 25 un 65% de los encuestados indicó que siempre en la unidad educativa se brinda atención personalizada a los estudiantes y padres de familia; en el ítem 26 un 60% ha manifestado que casi siempre en la institución, se consideran las recomendaciones formuladas por la comunidad educativa. Los datos recogidos en el pretest muestran evidencias de que la calidad de servicio en el plantel se encuentra con niveles bajos, estos resultados no concuerdan con el estudio suscitado México en el 2023 ejecutado por, Ríos y otros, quienes han realizado una investigación relativa al análisis a la gestión de proceso educativo al implementar la plataforma Google Classroom en un centro educativo superior, el cual tuvo como objetivo el análisis de la gestión del aprendizaje mediante la aplicación de la plataforma Google Classroom en una asignatura que se dicta en una facultad de un centro educativo de nivel superior, los resultados más relevantes muestran que Google Classroom como gestor de aprendizaje, el 72% de los encuestados han considerado que proporciona información apropiada de la signatura con la cual se está llevando el estudio, un 18% piensa que beneficia procesos interactivos y un 10% ha sostenido que esta herramienta ayuda a promover el uso de las tics, Este trabajo no tiene relación de concordancia con la presente tesis, porque ha presentado niveles altos en cuanto al uso de Classroom en el desarrollo de procesos pedagógicos de un centro educativo superior, mientras que el pretest del presente estudio se han obtenidos niveles bajos en cuanto a la calidad de servicio educativos del plantel donde se realizó el trabajo de investigación. Por consiguiente, los datos recogidos en la prueba de entrada del objetivo específico¹ tampoco no encuentra respaldo con la teoría de la calidad de servicio de Zeithaml y otros promulgada en 1988 en la cual se ha declarado que la calidad observada es la forma en que los consumidores valoran la excelencia del producto o los servicios entregados por las organizaciones, de la misma forma, las apreciaciones de la calidad de servicios y los comportamientos de satisfacción se reconocen como los aspectos esenciales para dar explicación a los comportamientos anhelados por los consumidores; de la misma forma, estos resultados no se sustentan con la teoría de Harrington difundida en

1990 que ha manifestado que calidad de servicio como la acción de dar cumplimiento o rebasar las expectativas de los consumidores a un costo justo que puedan solventar, asimismo, es la adaptación que se le da a un servicio o producto para que satisfaga con un elevado valor en sus propiedades al llegar hasta a los usuarios. Esto implica que estas teorías de calidad de servicio presentadas en los párrafos anteriores no sostienen a los datos encontrados en el objetivo específico 1, puesto que según la información recogida en el pretest la calidad de servicio no es tan buena en el plantel donde se aplicó el estudio, esto es, que el servicio que brinda en la unidad educativa satisface en nivel medio a la comunidad educativa que busca su atención.

En este mismo orden, la presente investigación ha promulgado como objetivo específico 2 lo siguiente: Identificar los niveles de la calidad de servicios de una unidad educativa después de la implementación de la plataforma educativa virtual Classroom; los datos recolectados de este planteamiento se pueden observar en la tabla 3, aquí se perciben los niveles de la calidad de servicios después de la implementación del programa Classroom en la unidad educativa, se observa que la variable calidad de servicios ha alcanzado el 90%, es decir, un nivel alto, además, la dimensión fiabilidad tiene un 70%, Capacidad de respuesta 95%, seguridad 90% y empatía 75%, también alcanzaron niveles altos, lo cual indica que existen diferencias significativa entre el postest y el pretest, esto es, que la implementación de la plataforma Classroom en la unidad educativa mejoró la calidad de servicio educativos; la información presentada en la tabla 3 encuentra relación de concordancia con el estudio realizado en Riobamba. Ecuador en el año 2022 por Uquillas y otros, que prestaron un artículo sobre la calidad de servicios, cuyos resultados del estudio han mostrado que hay un grado positivo en las dimensiones de calidad de servicios educativos. El nivel positivo más alto se encuentra en los promedios de la dimensión de capacidad de respuesta con 1.07, y el nivel más bajo recayó en la brecha de intangibles con un 0.63, este estudio tiene concordancia, porque la dimensión capacidad de respuesta tiene un nivel alto al igual que el presente estudio, lo cual se demuestra en la tabla 3; Además, los valores de los datos alcanzados en el objetivo específico 2 se sustenta con la teoría de Zeithaml y otros divulgada en 1988 en la cual se ha señalado que la calidad observada es la forma en que los consumidores valoran la excelencia del producto o los servicios

entregados por las organizaciones, de la misma forma, las apreciaciones de la calidad de servicios y los comportamientos de satisfacción se reconocen como los aspectos esenciales para dar explicación a los comportamientos anhelados por los consumidores, Esta teoría de Zeithaml y otros sustenta al presente trabajo porque el estudio ha demostrado en los resultados del pretest que la calidad de servicio ha mejorado significativamente, ya que antes de la implementación del programa de Classroom se encontraba con niveles medios y después del programa ha logrado niveles altos, por lo tanto la investigación está dentro de las condiciones de la teoría de la calidad de servicio de presentada por el autor ya antes puntualizado, además, los valores arrojados en los resultados del objetivo específico 2 ha coincidido con la referencia teórica de Mejías y otros divulgada en el año 2018, que sostienen que la calidad de servicio como la funcionalidad de la divergencia entre las expectativas del consumidor sobre el servicio que recibirán y sus apreciaciones sobre lo que le fue proporcionado por el oferente, esto es, la apreciación que realiza el cliente sobre el servicio como resultado de contrastar entre lo que han ofertado y lo que ha recibido; Brindar una calidad de servicio consistentemente buena es difícil pero rentable para las organizaciones de servicio, esta referencia teórica coincide con los resultados del objetivo 2 de la investigación porque en el pretest se ha encontrado que la calidad de servicio tiene niveles altos, por lo cual cumple con las condiciones que presente la teoría referenciada en las líneas que anteceden.

La investigación también ha planteado un objetivo específico 3 que se detalla a continuación: Comparar los niveles de la calidad de servicios en una unidad educativa fiscal antes y después de la implementación de la plataforma educativa virtual Classroom, la información de los resultados del objetivo 3 se muestran en la tabla 4, allí se puede percibir el contraste de los niveles de la calidad de servicios antes y después de la implementación de la plataforma educativa virtual Classroom, se puede deducir que hay diferencias significativas, puesto que la calidad de servicios antes de la implantación de Classroom estaba con niveles medio con un 70%; sin embargo después de la ejecución de la plataforma Classroom ha llegado a un nivel alto con un 90% , con estas diferencias se infiere que la calidad de servicios educativos ha logrado una mejora importante en la unidad educativa donde se hizo el estudio, esta información mostrada en la tabla 4 tienen relación con la investigación realizada en Guayaquil en el 2020 por De la Cruz y otros que han

divulgado un estudio sobre el uso de plataformas virtuales, en la cual se evidencia que las plataformas virtuales se deben usar en los planteles para optimizar el proceso de enseñanza aprendizaje y el aprendizaje colaborativo; los resultados han demostrado que el 82% de los encuestados ha manifestado es que el uso de plataformas virtuales y recurso tecnológicos asincrónico y sincrónico como apoyo a la educación en los centros educativos públicos del contexto donde se hizo el estudio, han mejorado el proceso de enseñanza y existe más interactividad y participación en las sesiones de clase. Este trabajo de investigación presentado por De la Cruz y otros coincide con el presente estudio porque ha evidenciado a través de sus resultados que la plataformas educativas virtuales han logrado una mejora en los centros educativos públicos donde se han implementado, asimismo, los valores de los resultados presentados en la tabla 4 han demostrado una mejora en la calidad de servicios educativos en el establecimiento donde se realizó el trabajo de investigación, de igual forma, la información obtenida sobre el objetivo específico 3 se sustenta con la referencia teórica de Gómez y otros (2018) que han sostenido que es indiscutible que el uso de plataformas virtuales aportan muchas ventajas en el proceso de enseñanza, esto es, aumento del interés y la motivación para desenvolverse en las actividades académicas, habilidad para manipular equipos tecnológicos, regulación del tiempo, sin embargo, existen algunas desventajas para aplicar las herramientas digitales en ámbito educativo, una de estas es que los docentes están poco formados o capacitados ni acostumbrados en el uso de plataformas virtuales, o que los estudiantes no tomen con responsabilidad o seriedad a las labores escolares planificadas por los profesores por la facilidad con la que consiguen la información en la red, la literatura de Gómez y otros sustenta al presente estudio porque la implementación del programa de Google Classroom ha mejorado el proceso educativo y ha aumentado el interés de los integrantes de la comunidad educativa donde se aplicó el trabajo al igual que reza la referencia teórica ya antes descrita, Finalmente el objetivo 3 y los datos de sus resultados se sustenta en la teoría de Zeithaml y otros difundida en 1988 en la cual se ha señalado que la calidad observada es la forma en que los consumidores valoran la excelencia del producto o los servicios entregados por las organizaciones, de la misma forma, las apreciaciones de la calidad de servicios y los comportamientos de satisfacción se reconocen como los aspectos esenciales para dar explicación a los comportamientos

anhelados por los consumidores, Esta teoría de Zeithaml y otros sustenta al presente trabajo porque el estudio ha demostrado en el contraste del pretest y posttest que la calidad de servicio ha mejorado significativamente, ya que antes de la implementación del programa de Classroom se encontraba con niveles medios y después del programa ha logrado niveles altos, por lo tanto la investigación está dentro de las condiciones de la teoría de la calidad de servicio de presentada por el autor.

VI. CONCLUSIONES

En base al análisis de datos arrojados por la estadística descriptiva e inferencial se concluye que:

1. En el análisis de datos del pretest, esto es, antes de la implementación de la plataforma Classroom han reflejado un nivel medio en la calidad de servicio y sus dimensiones con un porcentaje de 70% como se exhibe en la tabla 2, las dimensiones que se encuentran con mayores porcentajes dentro del nivel son aspectos tangibles con 85%, fiabilidad con 55% y capacidad de respuesta con 65%, por lo cual, es indispensable capacitar a los docentes sobre Classroom para mejorar la calidad servicio en la jornada nocturna de un plantel de Guayaquil - Ecuador.
2. La calidad de servicio en el postest se halla en un nivel alto con un porcentaje del 90% según la estadística descriptiva que exhibe la tabla 3, después de la implementación de Classroom en la unidad educativa, asimismo, la inferencia estadística de la tabla 8 muestra un p valor de .000 y una diferencia de medias de 108.450, esto implica que la implementación de la plataforma Google Classroom ha mejorado significativamente la calidad de servicio de la sección nocturna de una unidad educativa.
3. El contraste de los resultados de los niveles de la calidad de servicios antes y después de la implementación de la plataforma educativa virtual Classroom que se muestra en la tabla 4, he demostrado que hay diferencias significativas, pues antes de la implementación estaba en un nivel medio con 70%; después de la implementación de la plataforma Classroom ha llegado a un nivel alto con un 90%, entonces, se infiere que la calidad de servicios ha logrado una mejora importante en la unidad educativa.
4. Las diferencias de medias entre el postest y el pretest de la calidad de servicio exhibidas en la tabla 5, demuestra que en el pretest tenía el nivel medio con una media de 67,7 en el postest tiene un nivel alto con 99,7, esto demuestra que la implementación del programa de Classroom ha mejorado la calidad de servicio de la jornada nocturna del plantel donde se realizó el estudio.

VII. RECOMENDACIONES

Según, la data obtenida en el pretest y postest aplicado en la jornada nocturna en una unidad educativa fiscal de Guayaquil se recomienda lo siguiente:

Se sugiere a los directivos y a los docentes de la jornada nocturna de la unidad educativa donde se ha aplicado el estudio, seguir implementado la plataforma educativa virtual Google Classroom, asimismo, motivar a los estudiantes para que utilicen la plataforma para realizar sus actividades académicas de manera interactiva y dinámica para fortalecer los procesos educativos y mejorar la calidad de servicios en el establecimiento.

Acorde a los resultados obtenidos en el postest acerca de la calidad de servicio en una unidad educativa nocturna de Guayaquil , se recomienda a los directivos y docentes fortalecer y sacarle el máximo provecho a la implementación de la plataforma Google Classroom, mediante futuras capacitaciones acerca de esta herramienta para actualizar los conocimientos en el uso de la misma para desarrollar de modo optimo sus sesiones clases, puesto que en el postest se ha comprobado que Classroom ha mejorado la calidad de servicio educativo del plantel.

Se recomienda a los directivos y a los docentes de la sección nocturna del establecimiento donde aplicó la investigación el uso permanentemente de la plataforma educativa Google Classroom, para seguir mejorando la calidad de servicios del plantel, puesto que ha demostrado en el contraste de los resultados del pretest y el postest que esta herramienta tiene una alta relevancia en la mejora de la calidad de servicios.

De acuerdo al análisis de resultados realizados con la estadística descriptiva e inferencial de los dos momentos, esto es, pretest y postest se ha demostrado que la implementación del programa Google Classroom ha mejorado la calidad de servicio de la jornada nocturna del plantel, por lo cual, se recomienda a las autoridades que extiendan el uso de Google Classroom a las otras secciones que oferta el plantel para mejorar la calidad de servicios educativos que ofrece el establecimiento en las otras jornadas.

VII. PROPUESTA

I. Datos informativos

Nombre de la propuesta: Programa de capacitación de docentes sobre el uso de la plataforma educativa virtual Google Classroom para mejorar la calidad de servicio.

Responsables

Investigador: Julio Camacho Herrera

Autoridad del plantel: Candy Lindao Fernández

Duración: 10 sesiones de 3 horas académicas cada una.

Lugar: Laboratorios de computación de una Unidad educativa fiscal de Guayaquil, Ecuador.

Cobertura o población destinataria

La población considerada para recibir la capacitación está conformada por 15 docentes y 5 directivos, siendo 12 hombres y 8 mujeres quienes pertenecen al establecimiento donde se realiza el estudio, estos trabajan bajo la figura de contrato y nombramiento definitivo, en el turno nocturno.

II. Diagnóstico

En el contexto donde se efectuó la investigación, se ha detectado una deficiencia en calidad de servicios educativos, esto se revela en el escaso conocimiento de varios docentes en el uso de plataformas virtuales y, en los tiempos de pandemia en que los docentes tuvieron que optar por la virtualidad para desarrollar sus sesiones de clase se vislumbró las dificultades en el manejo de plataformas educativas virtuales, sin embargo, esta problemática se viene suscitando hace varios años en este establecimiento educativo nocturno y que ha sido difícil de combatir hasta la actualidad, esta problemática desencadena en los estudiantes desmotivación, bajos niveles académicos, poca matriculación en el establecimiento y abandono escolar, por lo cual, se hace necesario investigar sobre este problema e implementar un programa de capacitación en el uso de la plataforma educativa virtual Google Classroom para mejorar los servicios educativos, esta herramienta educativa les sirve a los maestros del plantel para reforzar, asistir y complementar los aprendizajes brindados en el aula, puesto que

los docentes al conocer el manejo de la plataforma podrán subir diversos recursos a la misma para interactuar con el estudiante de forma sincrónica y asincrónica, asimismo ayudará a los estudiantes que presentan diversos problemas para asistir a clases y muchas ocasiones optan por abandonar sus labores escolares, por otro lado, de acuerdo a los entendidos la pandemia fue la catapulta para implementar de forma definitiva las plataformas educativas en los contextos escolares, puesto que la tecnología en el siglo XXI han ido paulatinamente ganando espacio en este ámbito y de manera especial en el tiempo de emergencia sanitaria ha sido la herramienta esencial para no interrumpir el proceso educativo.

III. Fundamentación

Fundamentación teórica

Teóricamente el Programa de capacitación de docentes sobre el uso de la plataforma Classroom para mejorar la calidad de servicio se respalda concepción de que Google Classroom es la plataforma alternativa a Edmodo, puesto que es de licencia abierta (gratis) y puede ser utilizada por los docentes y estudiantes que tengan credenciales en el colectivo educativo de Google Apps for Education. Classroom se creó en agosto 2014, consiste en una comunidad social educativa fundamentada en el intercambio de información que se aloja en el apartado de Google Drive. Asimismo, en Classroom los docentes asignan actividades a sus estudiantes, las cuales se almacenan junto con los recursos necesarios para ejecutar las asignaciones todos estos se almacenan en la nube de Google Drive, los educandos reciben copias de los documentos y recursos necesarios con los lineamientos de la asignación, ellos pueden editar el documento para efectuar la actividad y lo remiten a su maestro y este hace las correcciones pertinentes para cada estudiante, lo evalúa y reenvía corregido con las observaciones necesarias para retroalimentar la clase (Gómez Goitia, 2020).

IV. Objetivos

Objetivo general

Consolidar la mejora de la calidad de servicios educativos en la Unidad Educativa, mediante el uso de la plataforma virtual Google Classroom.

Objetivos específicos

1. Planificar las sesiones de aprendizaje sobre el uso de la Plataforma Google Classroom para mejorar la calidad de servicios educativos de un plantel educativo.
2. Ejecutar las sesiones de clases acerca del manejo de Google Classroom para optimizar la calidad de servicios educativos de la unidad educativa
3. Evaluar las diversas actividades planificadas y ejecutadas sobre la plataforma educativa Classroom para la mejora de la calidad de servicios en un plantel educativo.

Contenido de la propuesta

Sesión	Contenidos	Actividades Previstas
1	Conceptos básicos, importancia y características de Google Classroom	-Presentar de modo interactivo los conceptos básicos de Google Classroom. -Exponer las bondades de Google Classroom, mostrando sus características principales. -Solicitar a los docentes que contesten un cuestionario sencillo sobre los conceptos básicos de Google Classroom.
2	Requisitos técnicos (hardware Software) necesarios para trabajar con Google Classroom	-Presentar los requisitos esenciales a los docentes para el trabajo con la plataforma Google Classroom. -Orientar en la creación de una cuenta Gmail a los docentes que no la tienen, puesto que es un requisito primordial para trabajar con Google Classroom. -Presentar y explorar el entorno y las bondades de las cuentas de correo de Gmail.
3	Registro e ingreso a la plataforma Google Classroom	-Ejecutar de una demostración sobre el registro e ingreso a Google Classroom en la Pc, explicando el proceso paso a paso a los docentes. -Guiar a los docentes sobre los posibles problemas que se pueden presentar en el registro e ingreso a la

		<p>plataforma Google Classroom, mediante la observación directa.</p> <p>-Orientar a los docentes para que se registren e ingresen a la plataforma para retroalimentar los saberes adquiridos sobre la plataforma.</p>
4	Diseño, creación y gestión de aulas de clases en Google Classroom	<p>-Organizar talleres sobre el diseño y gestión, creación aulas en Google Classroom.</p> <p>-Establecer diálogos agrupando a los docentes y estipulando a cada grupo un tema concreto, luego cada grupo crea un aula virtual en Google Classroom concerniente con el tema asignado.</p> <p>-Evaluación de las aulas creadas por los docentes, pedir a los profesores que expongan sus aulas de creadas en Google Classroom y evalúen su efectividad.</p>
5	Manejo de herramientas de comunicación en Google Classroom	<p>-Matricular en el aula virtual de Google Classroom a los estudiantes, mediante una demostración con la ayuda del proyector y la computadora</p> <p>-Explicar cómo enviar mensajes, realizar videollamadas, compartir recursos y utilizar las herramientas de colaboración en tiempo real.</p> <p>-Manejar la biblioteca compartida, para demostrar cómo cargar recursos a la carpeta compartida de Google Drive.</p> <p>-Agrupar a los docentes asignando diversos roles (Profesor – Estudiantes) para realizar el proceso de matriculación en un aula virtual creada en Google Classroom</p>
6	Diseñar, crear y asignar tareas en Google Classroom	<p>-Ejecutar un ejemplo en la computadora sobre cómo diseñar, crear y asignar tareas en Google Classroom, para los integrantes del aula virtual, estableciendo fechas y horas de entregas, agregando detalles adicionales.</p> <p>-Plantear a los maestros que observen y repitan los procesos e instrucciones para que vayan practicando mientras observan la explicación.</p> <p>-Determinar un escenario a los docentes en el que tengan que crear y establecer tareas en Google Classroom.</p> <p>-Pedir a cada docente que asuman diversos roles, esto es, como el administrador del aula, estudiantes, directivos, entre otros. Los docentes tienen que colaborar y usar los recursos de Google Classroom para la creación y asignación tareas de acuerdo al escenario establecido.</p>
7	Estructura y	-Organizar la estructura de la clase de modo que el

	subida de recursos en un aula virtual (clase) de Google Classroom	de estudiante la pueda explorar y revisar de forma sencilla e identifique cuál es el tema se está tratando. -Explicar paso a paso el proceso de subida de recursos concerniente a los temas de la clase en diversos formatos (Pdf, Documentos, PPT, audios, videos, entre otros. Estos recursos pueden provenir de Google drive o pueden estar guardados en el equipo de forma local.
8	Revisión y devolución de tareas en Google Classroom	-Demostrar cómo se realiza la revisión, calificación de las tareas asignadas a los estudiantes en Google Classroom. -Plantear a los profesores que utilicen los saberes aprendidos para revisar devolver tareas asignadas a los estudiantes en la plataforma de Google Classroom -Enviar notificaciones a los estudiantes para que revisen sus calificaciones de las tareas que han enviado a través de Google Classroom.
9	Crear y compartir de cuestionarios de Google Classroom	Crear y compartir un cuestionario desde Google Classroom para que los maestros observen y repitan los procesos e instrucciones para que vayan practicando mientras observan la explicación del tema. -Plantear a los docentes la creación y compartición de un cuestionario o formulario en Google Classroom para evaluar la sesión de clases.
10	Iniciar clases por videollamada en Google Classroom, mediante Google Meet	-Explorar las funciones de la herramienta Google Meet, para establecer semejanzas y diferencias entre cada una de ellas e identificar su funcionamiento. -Iniciar una clase con videollamada usando la herramienta Google Meet para que los docentes observen detalladamente los procedimientos para realizar clases sincrónicas con los estudiantes. -Solicitar a los maestros que inicien una sesión de clase a través de Google Meet, para evaluar y reforzar los conocimientos del tema.

X. Diagrama de Gantt

Actividades	Número de semanas																		
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17		
1. Identificación de la problemática institucional	X																		
2. Construcción y validación de instrumentos de recojo de datos para el programa	X	X																	
3. Aplicar los instrumentos a la muestra escogida				X															
4. Analizar la información recogida mediante los instrumentos					X														
5. Ejecutar las sesiones de aprendizajes del programa capacitación de la plataforma educativa virtual Classroom						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
6. Sistematización e interpretación de la experiencia de aprendizaje.																X			
7. Evaluación de los resultados del programa de Classroom																		X	
8. Elaboración del informe final del programa de Classroom																			X

XI. Presupuesto

Rubros	Costo Monetario en dólares
Equipos electrónicos:	1.500
-Computador	
-Regulador	
-Impresora	
-Memoria externa	
Talento humano:	400
-Asistente de tecnología	
Insumos varios:	300
-Papel, tóner, internet, movilidad, otros.	
TOTAL	2.200

XII. Fuentes de financiamiento

Financiado 100% por el investigador

Medidas de control

Como medidas de control es muy importante la planificación y estructuración de las sesiones de clases para la capacitación de los docentes, evaluar las necesidades de los participantes, facilitar recursos y materiales de apoyo, incluir sesiones prácticas y teóricas, ofrecer soporte técnico, realizar un seguimiento y evaluación y mantener actualizados a los docentes sobre las novedades de la plataforma Google Classroom. Estas medidas de control ayudarán a garantizar la implementación efectiva y un uso apropiado de Google Classroom en este contexto educativo.

REFERENCIAS.

- Akçayır, G., & Akçayır, M. (2018). The flipped classroom: A review of its advantages and challenges. *Computers and Education*, 126, 334-345. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2018.07.021>
- Arias-Gómez, J., Ángel Villasís Keever, M., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia*, 62. www.nietoeditores.com.mx
- Azizzah, H., Santosa, S., & Rinanto, Y. (2023). *The effect of learning using Google Classroom and Microsoft Teams on student's learning motivations based on economic ability*. 020026. <https://doi.org/10.1063/5.0112464>
- Becerra Traver, M. T., & Vegas, F. M. (2015, julio). VISIÓN DE LAS PLATAFORMAS VIRTUALES DE ENSEÑANZA Y LAS REDES SOCIALES POR LOS USUARIOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS. UN ESTUDIO DESCRIPTIVO. *Redalyc*, 224, 225. <https://doi.org/ISSN:1133-8482>
- Bricio Samaniego, K., Calle Mejía, J., & Zambrano Paladines, M. (2018, julio). El marketing como herramienta en el desempeño laboral en el entorno ecuatoriano: estudio de caso de los egresados de la *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*. <https://doi.org/2218-3620>
- Cadena Iñiguez, P., Rendón Medel, R., Aguilar Ávila, J., Salinas Cruz, E., De la Cruz Morales, F. del R., & Sangerman Jarquín, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263153520009>
- Campos, L. G. (2012). Conectivismo como teoría de aprendizaje: conceptos, ideas, y posibles limitaciones Connectivism as a learning theory: Concepts, Ideas, and possible limitations. *Revista Educación y Tecnología*, N°, 1. www.earlingspace.org,
- Carriazo Diaz, C., Perez Reyes, M., & Gaviria Bustamante, K. (2020, junio). Planificación educativa como herramienta fundamental para una educación con calidad. *Redalyc*, 89.
- Cevallos Uve, G. E., Cedeño Hidalgo, E. R., Sánchez Ramírez, V. B., Macas Moreira, K. M., & Ramos López, Y. (2021, marzo). Educación en tiempos del COVID-19, perspectiva desde la socioformación. *Scielo*, 18.
- Cueto Huayascachi, R. K., Geraldo Campos, L. A., & Tito Huamaní, P. L. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*, 23(1), 165-187. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>

- Díaz Pinzón, J. E. (2017, septiembre). Edmodo como Herramienta Virtual de Aprendizaje. *Dialnet*, 10. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6183849>
- Durán, R. N., Briceño, J. R., Materan, I. N., & Daboín, F. (2018). *Diagnóstico de los procesos pedagógicos llevados a cabo en el laboratorio de física referentes a la electricidad en el contexto universitario*. 21. <https://doi.org/https://doi.org/10.5212/OlharProfr.v.21i1.0006>
- Elmys Escribano, H. (2018, mayo). El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina. *Redalyc*, 3. <https://doi.org/https://doi.org/10.15517/revedu.v42i2.27033>
- Guamán Gómez, V. J., & Collado Ruano, J. (2019). El aprendizaje significativo desde el contexto de la planificación didáctica. *Sophia(Ecuador)*, 2019(26), 83-113. <https://doi.org/10.17163/soph.n26.2019.02>
- Gardi Melgarejo, V., Venturo Orbegoso, C. O., Faya Salas, A. J., & Majo Marrufo, H. R. (2020, abril). Calidad de servicio en el supermercado metro de Perú. *Dialnet*, 198. <https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v5.n1.2020.1276>
- Gómez Collado, M. E., Contreras Orozco, L. G., & Linares, D. (2016, mayo). aumento del interés y la motivación para desenvolverse en las actividades escolares. *Scielo*, 62. <https://doi.org/ISSN:1665-2673>
- Gómez Contreras, J. L., Monroy Bermúdez, L. de J., & Bonilla Torres, C. A. (2019, junio). Caracterización de los modelos pedagógicos y su pertinencia en una educación contable crítica. *Revista Entramado*, 166, 167. <https://doi.org/1900-3803/e-ISSN2539-0279>
- Gómez Goitia, J. M. (2020). Buena práctica docente para el diseño de aula virtual en Google Classroom. *Revista Andina de Educación*, 3(1), 64-66. <https://doi.org/10.32719/26312816.2020.3.1.7>
- Guamán Gómez, V. J., & Muñoz, R. V. (s. f.). El aprendizaje significativo desde el contexto de la planificación didáctica. *Conrado*, 15. Recuperado 7 de febrero de 2023, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n69/1990-8644-rc-15-69-218.pdf>
- Guillén Turbí, J. A. (2017). *Evaluación del aspecto pedagógico de una plataforma virtual: Aplicación de un modelo en la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), República Dominicana* [Universidad De Salamanca]. <https://doi.org/10.14201/gredos.136890>
- Handayani, E. M. T., Susilo, H., & Sari, M. S. (2023). The Effect of Discovery Learning Based Google Classroom on Information Literacy for 11th Grade Student High School in Biology Learning During a Pandemic. *AIP Conference Proceedings*, 2569. <https://doi.org/10.1063/5.0112408>

- Harrington, J. (1990). *El coste de la mala calidad* (Díaz de Santos, Ed.). https://books.google.com.ec/books/about/El_coste_de_la_mala_calidad.html?i_d=afqD3PfDv6YC
- Hernández Gómez, A. S., Carro Pérez, E. H., & Martínez Trejo, I. (2019, octubre). Plataformas digitales en la educación a distancia en México, una alternativa de estudio en comunicación. *RED*, 6. <https://doi.org/https://doi.org/10.6018/red/60/07>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación : las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Mc Graw Hill).
- Hidalgo Ferreyra, C. R. (2020). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP "Manuel Polo Jiménez", UGEL 7, Santiago de Surco – Lima, 2019*. 0-1.
- Husain, N. M., Musa, N. F. H., & Adnan, M. H. M. (2023). Teachers' Acceptance and Readiness in Using Google Classroom in Secondary Schools in Malaysia. *Lecture Notes in Networks and Systems*, 488, 967-978. https://doi.org/10.1007/978-3-031-08090-6_62
- Jaen Banegas, S. J., & Solano De La Sala Paladines, J. G. (2018). Calidad en servicios educativos mediante aplicación de SERVQUAL, caso Universidad Técnica de Machala. *Universidad Técnica de Machala*. <https://doi.org/oai:http://repositorio.utmachala.edu.ec:48000/13236>
- Kraus, G., Formichella, M. M., & Alderete, M. V. (2019). El uso del Google Classroom como complemento de la capacitación presencial a docentes de nivel primario. *Revista Iberoamericana de Tecnología en Educación y Educación en Tecnología*, 24, e09. <https://doi.org/10.24215/18509959.24.e09>
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CIENCIAMÉRICA*, 34-39.
- Malpartida Gutiérrez, J. N., Olmos Saldívar, D., Ogozi Auqui, J. A., & Cruz Huapaya, K. K. (2021). Mejora del proceso educativo a través de plataformas virtuales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(Special Issue 5), 248-260. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.17>
- Manterola, C., Otzen, T., García, N., Salazar, P., & Quiroz, G. (2018). Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. *Scielo*, 680. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0716-10182018000600680>
- Medina Díaz, María ; Verdejo Carrión, A. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Redalyc*, 273. <https://doi.org/https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>

- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., & Hernández-Nariño, A. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo Procedure for process management: methods and support tools. En *Revista chilena de ingeniería* (Vol. 27, Número 2). <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n2/0718-3305-ingeniare-27-02-00328.pdf>
- Medina Paredes, J., Ramírez Díaz, M. H., & Miranda, I. (2020, febrero). Validez y confiabilidad de un test en línea sobre los fenómenos de reflexión y refracción del sonido. *Scielo*, 107. <https://doi.org/https://doi.org/10.32870/ap.v11n2.1622>
- Mejías Acosta, A., Godoy Durán, E., & Piña Padilla, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21(40).
- Miranda Beltrán, S., & Ortiz Bernal, J. A. (2020). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(21). <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>
- Miranda Novales, M. G., & Villasís Keever, M. Á. (2019, marzo). El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. *Scielo*, 118. <https://doi.org/https://doi.org/10.29262/ram.v66i1.594>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Scielo*, 230. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Palacios Palacios, L. S., & Cisneros Quintanilla, P. F. (2022, abril). Entorno virtual teams en el desempeño académico de los estudiantes de básica elemental. *Dialnet*, 7. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i4.3895>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. <https://www.researchgate.net/publication/225083802>
- Pérez Van Leenden, M. D. J. (2019). Action research in the teaching practice. A bibliometric analysis (2003-2017). En *Magis* (Vol. 12, Número 24, pp. 177-192). Pontificia Universidad Javeriana. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.m12-24.ncev>
- Pons, J. de P., Colás Bravo, M. P., López Gracia, A., & García Lázaro, I. (2019, marzo). Los usos de las plataformas digitales en la enseñanza universitaria. Perspectivas desde la investigación educativa. *Dialnet*, 61. <https://doi.org/SSN-e 1887-4592>
- Ríos Romero, V., González Torres, A., Pereira Hernández, M. L., & Cortes Ordoñez, A. (2023). Análisis de la Gestión del Aprendizaje implementando

- Google Classroom en educación superior, caso de estudio: asignatura cadena de suministro. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 13(26). <https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1489>
- Rivero Cortijo, J. C. (2021a). *Liderazgo directivo, cultura organizacional y calidad de servicio educativo en una Institución Educativa Superior Tecnológica Pública de Lima Metropolitana, año.*
- Rivero Cortijo, J. C. (2021b). *Liderazgo directivo, cultura organizacional y calidad de servicio educativo en una Institución Educativa Superior Tecnológica Pública de Lima Metropolitana, año.*
- Roco Videla, Á., Hernández Orellana, M., & Silva González, O. (2021). Cuál Es El Tamaño Muestral Adecuado Para Validar Un Cuestionario? En *Nutricion Hospitalaria* (Vol. 38, Número 4, pp. 877-878). ARAN Ediciones S.A. <https://doi.org/10.20960/nh.03633>
- Salas Toral, D. (2022). *Universidad Iberoamericana Puebla Repositorio Institucional* <http://repositorio.iberopuebla.mx>. <http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>
- Sánchez Bracho, M., Fernández, M., & Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 107-121. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>
- Sánchez Flores, F. A. (2019, junio). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Scielo*, 104. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sandoval Rubilar, P., Maldonado Fuentes, A. C., & Tapia Ladino, M. (2022, junio). Evaluación educativa de los aprendizajes: Conceptualizaciones básicas de un lenguaje profesional para su comprensión. *Scielo*, 52. <https://doi.org/https://doi.org/10.22235/pe.v15i1.2638>
- Siemens George. (2005). Conectivismo: una teoría del aprendizaje para la era digital. *International Journal of Instructional Technology & Distance Learning*. http://www.itdl.org/Journal/Jan_05/article01.htm
- Stöhr, C., Demazière, C., & Adawi, T. (2020). The polarizing effect of the online flipped classroom. *Computers and Education*, 147. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.103789>
- Surdez Pérez, E. G., Sandoval Caraveo, M. del C., & Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>

- Tarango Ortiz, J., Machin Mastromatteo, J. D., & Romo González, J. R. (2019). Evaluación según diseño y aprendizaje de Google Classroom y Chamilo. *Redalyc*. <https://doi.org/https://doi.org/10.33010/ierierediech.v10i19.518>
- Terán Ayay, N. T. T., Gonzáles Vásquez, J., Ramirez López, R., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Tomalá De la Cruz, M. A., Gallo Macías, G. G., Cruz1, hael A. T. D. la, Macías2, ; Gabriel Giancarlo Gallo, Mosquera Viejó, J. L., & Chancusig Chisag, J. C. (2020, octubre). Las plataformas virtuales para fomentar aprendizaje colaborativo en los estudiantes del bachillerato. *Dialnet*, 206. <https://doi.org/SBN 978-9942-17-033-0>
- Toro, R., Peña Sarmiento, M., Avendaño Prieto, B. L., Mejía Vélez, S., & Bernal Torres, A. (2022). Análisis Empírico del Coeficiente Alfa de Cronbach según Opciones de Respuesta, Muestra y Observaciones Atípicas. *Redalyc*, 7.
- Trujillo Valdiviezo, G., Mejía Ayala, D., & Rodríguez Alegre, L. (2023). asistentes virtuales y la calidad de servicio al cliente. *TECHNO REVIEW. International Technology, Science and Society Review /Revista Internacional de Tecnología, Ciencia y Sociedad*, 13(4), 1-10. <https://doi.org/10.37467/revtechno.v13.4816>
- Uquillas Granizo, G. G., Basantes Ávalos, R., Vinueza Jara, A. F., & Basantes Silva, S. D. (2022). Evaluación de la calidad de los servicios educativos mediante el modelo SERVQUAL. *FIPCAEC*, 7(31), 3-13. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v7i1.504>
- Utami, R., & Widowati, A. (2022). Potential 7E Learning Cycle Model for Improving Critical Thinking Integrated with Google Classroom. *AIP Conference Proceedings*, 2600. <https://doi.org/10.1063/5.0112265>
- Vaillant, D., Rodríguez Zidán, E., & Bentancor Biagas, G. (2020, enero). Uso de plataformas y herramientas digitales para la Enseñanza de la Matemática. *Scielo*, 719, 720. <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/S0104-40362020002802241>
- Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, L. L. B. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores* (199 Díaz de Santos, Ed.).
- Valdiviezo, G. T., Ayala, D. M., & Alegre, L. R. (2023). Virtual assistants and the quality of service to the customer. *Techno Review. International Technology, Science and Society Review / Revista Internacional de Tecnología, Ciencia y Sociedad*, 13(4). <https://doi.org/10.37467/revtechno.v13.4816>

- Ventosilla Sosa, D. N., Santa María Relaiza, H. R., Ostos De La Cruz, F., & Flores Tito, A. M. (2021). Aula invertida como herramienta para el logro de aprendizaje autónomo en estudiantes universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 9(1). <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1043>
- Vera Inca, F. L. (2020). Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la “Unidad Educativa Particular Ecuador” Guayaquil, 2020. *Universidad César Vallejo*, 0-3.

ANEXOS.

Anexo N° 1: Tabla de operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Implementación de la Plataforma Educativa Virtual Classroom	Stöhr et al. (2020) Google Classroom tiene como propósito aumentar la productividad y eficacia de la enseñanza agilizando actividades, impulsar el trabajo colaborativo e impulsando las comunicaciones mediante sesiones de clase en línea, Classroom puede emplearse para la enseñanza presencial, también para la enseñanza remota incluso para la híbrida o mixta	La variable Implementación de la Plataforma Educativa Virtual Classroom está destinada a mejorar la calidad de servicios de una Unidad Educativa Fiscal de Guayaquil -Ecuador a través de la aplicación de un programa de capacitación a los docentes sobre las herramientas que otorga esta plataforma y tiene las siguientes dimensiones: Planificación, ejecución y evaluación.	<p>Dimensión planificación del programa Google Classroom: un procedimiento que necesita evaluar, buscar la realidad del contexto en estudio para lograr mejoras o transformaciones significativas. (Carriazo Diaz et al., 2020)</p> <p>Dimensión ejecución del programa Google Classroom: Cevallos Uve et al (2021) han declarado que la ejecución del programa de plataforma virtual Google Classroom consiste en la consecución de las labores que se han planificado, asimismo es un procedimiento con dinamismo, en el cual se requiere motivar, liderar y comunicar a los partícipes para conseguir los objetivos planteados.</p> <p>Dimensión evaluación del programa Google Classroom: Sandoval Rubilar et al (2022) precisan que la evaluación de un programa de plataforma educativa virtual Google Classroom es la evaluación y control de cómo se desarrolla, progresa y se cumplen las actividades establecidas, estas pueden ser índices académicas o del ámbito de la investigación, esto permite conocer si se consiguieron las metas del programa.</p>	<p>Organización del tiempo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Contenido. ✓ Selección de estrategias. ✓ Objetivos. ✓ Selección de Recursos materiales. ✓ Criterios de evaluación ✓ Introducción a Google Classroom. ✓ Creación de aulas virtuales, agregar usuarios. ✓ Gestionamiento de recursos y actividades escolares. ✓ Creación de reuniones con Google Meet. <p>Pretest (mide el grado de calidad de servicios educativos antes de la aplicación del programa de) y pos-test (mide el grado de calidad de servicios educativos después de la aplicación del programa)</p>	Ordinal

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicios	Parasuraman et al (1988) Indican que la calidad de servicio es la extensión de los desacuerdos o diferencias que hay entre las expectativas o anhelos de los usuarios y sus apreciaciones relativas a los aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía	La variable calidad de servicios será evaluada en los 35 integrantes de la muestra conformada entre los docentes y autoridades de una Unidad Educativa Fiscal de Guayaquil - Ecuador a través de un test de 30 ítems que miden las siguientes dimensiones: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía que se medirán mediante la escala ordinal de Likert con los niveles: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).	<p>Dimensión aspectos tangibles: son características fundamentales las cuales influyen en el diseño del producto o servicio por medio de valores e inclinaciones por parte de los clientes o consumidores, dejando claro los componentes para fortalecer la competitividad (Parasuraman et al., 1988).</p> <p>Dimensión fiabilidad: el cumplimiento de los acuerdos pactados con los consumidores de forma responsable confiable y cuidadosa. Esto es, cumplir con los convenios asumidos con los clientes para atender las exigencias de los consumidores y satisfacer sus anhelos y expectativas (Parasuraman et al., 1988).</p> <p>Dimensión capacidad de respuesta: consiste en la asistencia inmediata y pertinente que se ofrece a los clientes para resolver sus inconvenientes o problemas, para proporcionar respuestas ágiles y rápidas a sus solicitudes, despejar las dudas que presenten relativas al servicio otorgado (Parasuraman et al., 1988).</p> <p>Dimensión seguridad: la confianza que se tiene en la capacidad de los empleados de que logren cumplir su trabajo de modo eficaz para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios (Parasuraman et al., 1988).</p> <p>Dimensión empatía: es la capacidad que se tiene para entender a los consumidores, es decir el ofertante se pone en el lugar del cliente, ofreciendo un servicio personalizado y escuchando sus requerimientos. (Parasuraman et al., 1988).</p>	<p>Pulcritud del personal Infraestructura y mantenimiento Equipamiento</p> <p>Servicio ágil y puntual Servicio preciso y confiable</p> <p>Disposición para atender Atención permanente Rapidez en la atención Información adecuada</p> <p>Solución de problemas. Capacidad del personal Cortesía en la atención</p> <p>Escucha activa, Asertividad Atención personalizada Amplitud del servicio</p>	Ordinal

Anexo N° 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIOS.

Apreciados colegas el presente test forma parte de un trabajo investigación, el cual tiene como intención recoger sus criterios sobre la calidad de servicios que ofrecen los docentes y directivos en el desarrollo de sus actividades de gestión académica y administrativa. Las respuestas que proporcionen serán de absoluta reserva, los datos obtenidos no serán analizados de manera individual, sino que tendrán fines estadísticos.

Lea con atención cada ítem del presente test y responda con veracidad todas las preguntas planteadas. Marque con una X en las columnas ubicadas a la derecha, el número que corresponda a su respuesta. Considere las siguientes opciones: Nunca (1), Casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

Nº	ÍTEMS	Opciones				
		1	2	3	4	5
Dimensión aspectos tangibles:						
1	¿Los docentes de la Unidad Educativa deben tener apariencia pulcra?					
2	¿Las instalaciones físicas de la Unidad Educativa (aulas de clases, Laboratorios, rectorado y las diversas oficinas) tiene que estar limpias, cómodas y visualmente atractivas?					
3	¿La unidad educativa cuenta con equipos de cómputo adecuados para realizar su trabajo docente?					
4	¿La unidad cuenta con un servicio de mantenimiento pertinente para cuidar de su infraestructura y equipos eléctricos y electrónicos?					
5	Considera que los recursos usados por los docentes y tutores (material de estudio, videos, actividades, lecturas, carteles, presentaciones, entre otros) permiten generar conocimientos significativos en los estudiantes					
6	¿La unidad educativa cuenta con salones de clases adecuados para realizar el trabajo docente?					
7	¿Los laboratorios (Física, Química, ciencias naturales, informática y otros) de la Unidad Educativa son adecuados para ejecutar la labor docente?					

Dimensión fiabilidad:					
8	¿Cuándo algún estudiante presenta algún inconveniente, el personal de la Unidad Educativa muestra interés para resolverlo?				
9	¿Los docentes y directivos ofrecen servicios educativos precisos y confiables para los estudiantes y padres de familia?				
10	¿Los docentes entregan con puntualidad los informes de calificaciones y comportamiento a los estudiantes y a los padres de familia?				
11	¿La atención a padre de familia se la realiza de forma ágil y puntual para comunicar los inconvenientes y progresos de sus representados?				
12	¿Los contenidos, estrategias, métodos y recursos son precisos y confiables para generar aprendizajes significativos en los estudiantes?				
13	¿Si los estudiantes presentan dificultades en el rendimiento académicos los docentes le brindan el refuerzo académico preciso y pertinente para ayudar a superar los inconvenientes?				
Dimensión capacidad de respuesta:					
14	¿Los docentes y directivos de la Unidad Educativa dedican el tiempo necesario para responder las dudas que tienen los padres de familia y estudiantes?				
15	¿Cuándo surgen dudas sobre los servicios educativos por parte de los padres los docentes y directivos ofrecen respuesta con la inmediatez que requiere el asunto?				
16	¿Los docentes y directivos están dispuestos para atender las dudas de los estudiantes y padres de familia?				
17	¿La institución educativa, a través de su personal docente y directivo brinda información adecuada sobre sus servicios educativos a la comunidad que la rodea?				
18	¿Los docentes y directivos suelen atender ciertas interrogantes de los estudiantes y padres de familia fuera de su horario de trabajo?				
Dimensión seguridad:					
19	¿Los estudiantes y padres de familia se sienten seguros cuando son atendidos por el personal docente y directivo?				

20	¿Los docentes y directivos solucionan de forma adecuada los problemas y conflictos que se presentan con los estudiantes dentro de la Unidad educativa'					
21	¿Los personal docente y administrativo de la Unidad Educativa tienen la capacidad y conocimientos suficientes ejecutar su labor educativa y atender las dudas de sus estudiantes y padres de familia?					
22	Los docentes y directivos de La Unidad Educativa tratan con cortesía a los usuarios (estudiantes y padres de familia)					
23	En la comunidad educativa del plantel se acostumbra una comunicación asertiva y cortés					
Dimensión empatía:						
24	¿Los inconvenientes entre docentes y directivos se solucionan mediante una comunicación asertiva y con la inmediatez necesaria?					
25	¿En la Unidad Educativa se brinda atención personalizada a los estudiantes y a padres de familia?					
26	¿En la Unidad Educativa se escucha las recomendaciones de la comunidad educativa?					
27	¿Los horarios de atención del plantel convenientes para todos los usuarios?					
Gracias por su colaboración.						

FICHA TÉCNICA CALIDAD DE SERVICIOS

1. **NOMBRE** : Cuestionario para medir la calidad de servicios
2. **AUTOR** : Camacho Herrera, Julio Dagoberto
3. **FECHA** : 2023
4. **ADAPTACIÓN** : De
5. **OBJETIVO** : Identificar los niveles de calidad de servicio en sus dimensiones: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía

6. **Aplicación** Individual
7. **Administración** Individual
8. **Duración** 30 minutos
9. **Tipo de ítems** Enunciado
10. **N° ítems** 27
11. **Distribución** : **Dimensiones e indicadores**
 1. **aspectos tangibles: 7 ítems**
 - Pulcritud del personal
 - Infraestructura y mantenimiento
 - Equipamiento: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
 2. **Fiabilidad: 6 ítems**
 - Servicio ágil y puntual
 - Servicio preciso y confiable: 8, 9,10,11, 12, 13
 3. **Capacidad de respuesta: 5 ítems**
 - Disposición para atender
 - Atención permanente
 - Rapidez en la atención
 - Información adecuada: 14,15,16,17,18
 4. **Seguridad: 5 ítems**
 - Solución de problemas.
 - Capacidad del personal
 - Cortesía en la atención: 19,20,21, 22, 23
 5. **Empatía: 4 ítems**
 - Escucha activa, Asertividad
 - Atención personalizada
 - Amplitud del servicio: 24, 25, 26, 27

Total de ítems: 27

12. EVALUACIÓN

- Puntuaciones

Escala Cuantitativa	Escala Cualitativa
1	Bajo
2	Medio
3	Alto

ESCALA CUALITATIVA	ESCALA CUANTITATIVA			
NIVELES	Aspectos tangibles		Fiabilidad	
	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
BAJO	7	16	6	14
MEDIO	17	26	15	23
ALTO	27	35	24	30

ESCALA CUALITATIVA	ESCALA CUANTITATIVA			
NIVELES	Capacidad de respuesta		Seguridad	
	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
BAJO	5	11	5	11
MEDIO	12	18	12	18
ALTO	19	25	19	25

ESCALA CUALITATIVA	ESCALA CUANTITATIVA	
NIVELES	Empatía	
	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
BAJO	4	9
MEDIO	10	15
ALTO	16	20

13. **Validación.** La validez de contenido se desarrolló a través de cinco profesionales que actuaron como expertos en el tema y se usó para este procedimiento la V de Aiken con un Coeficiente V de Aiken de 1.00

14. **Confiabilidad.** - A través del estudio el valor de los resultados Alfa de Cronbach de esta prueba es de 0,739

Guayaquil, 5 de octubre del 2023

Para : MSc. Candy Lindao Fernández
Rectora de la Unidad Educativa Fiscal Eloy Alfaro

De : MSc. Julio Camacho Herrera
Docente del plantel

Asunto : Solicitud –carta de consentimiento y autorización

De mis consideraciones,

Estimada señora Rectora, reciba usted un cordial saludo y por medio del presente solicito el respectivo permiso para poder llevar a cabo todas las actividades programadas por la Universidad César Vallejo-Perú en el Doctorado en Educación, período 2023-2024. Con la finalidad de realizar un programa de capacitación de plataforma Google Classroom para mejorar la calidad de servicios educativos y para la elaboración del Trabajo Fin de Doctor.

Siendo la tarea fundamental:

- a) Aplicar un pretest a los docentes de la sección nocturna del plantel para conocer el nivel de la calidad de servicios educativos y así implementar un programa de capacitación de la plataforma Google Classroom.
- b) Aplicar un postest a los docentes de la sección nocturna del plantel para conocer el cambio del nivel de la calidad de servicios educativos en el plantel e implementar la plataforma virtual Google Classroom.

Toda la información obtenida será utilizada únicamente con fines académicos y me comprometo a mantener el anonimato y confidencialidad de los datos.

Así, para que quede constancia de que ha sido informada del procedimiento, de las condiciones de participación y que usted está dispuesta a autorizar al docente para realizar cada una de las tareas, por favor firme donde corresponda.

En Guayaquil, a los 5 días del mes de octubre, yo MSc. Candy Lindao Fernández con número de cédula identidad 0924554546 Rectora de la Unidad Educativa Fiscal Eloy Alfaro, autorizo al MSc. Julio Camacho Herrera, realizar todas aquellas tareas necesarias en el establecimiento educativo que estén relacionadas con su formación como docente en el programa académico de Doctorado en Educación de la Universidad César Vallejo.



Julio Camacho Herrera
Firma

*Recibido
12/10/2023*



ANEXO N° 3: Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado.

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Implementación de la Plataforma Educativa Virtual Classroom Para Mejorar La Calidad De Servicio En Una Unidad Educativa De Ecuador, 2023

Investigador: Camacho Herrera, Julio Dagoberto

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Implementación de la Plataforma Educativa Virtual Classroom Para Mejorar La Calidad De Servicio En Una Unidad Educativa De Ecuador, 2023", cuyo objetivo es Demostrar que el programa de implementación de la plataforma virtual educativa Google Classroom mejora la calidad de servicios educativos en la sección nocturna de la U.E. Fiscal Eloy Alfaro, Guayaquil, 2023. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de posgrado del programa académico de doctorado en educación, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Unidad Educativa Fiscal Eloy Alfaro

Describir el impacto del problema de la investigación.

En el contexto donde se realiza la investigación, en una unidad educativa fiscal de Guayaquil-Ecuador, existen algunos síntomas que se han podido evidenciar, esto es, la deficiente calidad de servicios educativos, la cual se manifiesta en la poca preparación de muchos docentes en el uso de plataformas virtuales y esta problemática desencadena en los estudiantes desmotivación, bajos niveles académicos, poca matriculación en el establecimiento y abandono escolar

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Implementación de la Plataforma Educativa Virtual Classroom Para Mejorar La Calidad De Servicio En Una Unidad Educativa De Ecuador, 2023"
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente sala de docentes de la institución. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Camacho Herrera, Julio Dagoberto email: p7001252902@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Dr. Tamariz Nunjar, Hildegarde Oclides email: htamarizn@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Fecha y hora: 25 de septiembre del 2023 a las 10:00 AM.

DOCENTE

MSc. Stalin Negrete Rivas

MSc. Sandra Pontón Cordovilla

Lcda. Elisa Perdomo Flores

Lcdo. Ernesto Alarcón Pareja

Lcda. Anabella Arreaga Castro

MSc. Alexandra Samaniego Figueroa

MSc. Maria Pacheco Valencia

Lcdo. César Álvarez Iturburu

Lcda. Yadira Comejo Véliz

Lcda. Gloria García Saavedra

MSc. Jessica Macías Macías

Lcdo. Walter Rojas León

Lcdo. Arturo del Rosario Pino

MSc. Mariela Sánchez Castro

Lcda. Adrian Lalama Pérez

Ing. Hitler García López

Lcda. Lupe Alcívar Beltrán

Lcdo. Máximo Pincay Murillo

Lcdo. Eliut Reina España

Lcdo. Carlos David Velastegui

FIRMA

Stalin Negrete R

Sandra Pontón

Perdomo Elisa P.

Ernesto Alarcón Pareja

Anabella Arreaga Castro

Alexandra Samaniego Figueroa

Maria Pacheco Valencia

César Álvarez Iturburu

Yadira Comejo V.

Gloria García Saavedra

Jessica Macías Macías

Walter Rojas León

Arturo del Rosario Pino

Mariela Sánchez Castro

Adrian Lalama Pérez

Hitler García López

Lupe Alcívar Beltrán

Máximo Pincay Murillo

Eliut Reina España

Carlos David Velastegui

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir la calidad de servicios". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dra. Liliana Ivonne Espinoza Salazar
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Educación-Investigación

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del cuestionario

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la calidad de servicios
Autor:	Julio Dagoberto Camacho Herrera
Procedencia:	
Administración:	Individual o grupal.
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 40 minutos.
Ámbito de aplicación:	Educativa
Significación:	El cuestionario para medir la variable gestión de entorno digitales, está conformada por 27 ítems de tipo Likert de cinco alternativas, cuya valoración es 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. siempre., con una puntuación máxima posible de 75 y mínima de 25. El presente cuestionario forma parte de un estudio y tiene como propósito recoger la opinión de los docentes para medir la calidad de servicios educativos



4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de Servicio	Dimensión aspectos tangibles	son características fundamentales las cuales influyen en el diseño del producto o servicio por medio de valores e inclinaciones por parte de los clientes o consumidores, dejando claro los componentes para fortalecer la competitividad (Parasuraman et al., 1988)
	Dimensión fiabilidad	El cumplimiento de los acuerdos pactados con los consumidores de forma responsable confiable y cuidadosa. Esto es, cumplir con los convenios asumidos con los clientes para atender las exigencias de los consumidores y satisfacer sus anhelos y expectativas (Parasuraman et al., 1988).
	Dimensión capacidad de respuesta	Consiste en la asistencia inmediata y pertinente que se ofrece a los clientes para resolver sus inconvenientes o problemas, para proporcionar respuestas ágiles y rápidas a sus solicitudes, despejar las dudas que presenten relativas al servicio otorgado (Parasuraman et al., 1988).
	Dimensión seguridad	Es la confianza que se tiene en la capacidad de los empleados de que logren cumplir su trabajo de modo eficaz para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios (Parasuraman et al., 1988).
	Dimensión empatía	Es la capacidad que se tiene para entender a los consumidores, es decir el ofertante se pone en el lugar del cliente, ofreciendo un servicio personalizado y escuchando sus requerimientos. (Parasuraman et al., 1988).

5. **Presentación de instrucciones para el juez:** A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la variable Gestión de entornos digitales. Elaborado por Liset Rosalva Hernández Rovalino en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.



	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: V D Aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía.

• **Primera dimensión:** Aspectos tangibles

• **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo es medir la dimensión aspectos tangibles de la variable calidad de servicios, mediante el planteamiento de ítems a los docentes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Pulcritud del personal Infraestructura y mantenimiento Equipamiento	¿Los docentes de la Unidad Educativa deben mostrar una apariencia impecable y decente que transmita confianza en los alumnos?	3	4	4	
	¿Las aulas para clases, ambientes de laboratorio, oficina del rectorado y demás ambientes de la unidad educativa deben estar siempre limpias, ordenadas, cómodas y visualmente atractivas?	3	4	4	
	¿La unidad educativa cuenta con equipos de cómputo adecuados para realizar su trabajo docente?	4	4	4	
	¿La unidad cuenta con un servicio de mantenimiento operativo para cuidar de la infraestructura y equipos eléctricos y electrónicos?	3	4	4	
	¿Considera que los recursos educativos y didácticos (material de estudio, videos, actividades, lecturas, carteles, presentaciones, entre otros) con los que cuenta la unidad educativa permiten generar conocimientos significativos en los estudiantes?	3	4	4	
	¿La unidad educativa cuenta con salones de clases que consideran el aforo adecuado para realizar el trabajo docente?	3	4	4	
	¿Los laboratorios (Física, Química, ciencias naturales, informática y otros) de la unidad educativa se encuentran implementados para ejecutar la labor docente?	3	4	4	

• **Segunda dimensión:** Fiabilidad

• **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo es medir la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicios, mediante el planteamiento de ítems a los docentes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio ágil y puntual Servicio preciso y confiable	¿Cuándo algún estudiante presenta dificultades o inconvenientes, el personal de la unidad educativa muestra disposición e interés para atenderlo?	3	4	4	
	¿Los docentes y directivos ofrecen servicios educativos pertinentes y eficientes para los estudiantes y padres de familia?	3	4	4	
	¿Los docentes entregan con puntualidad los informes de calificaciones y comportamientos a los estudiantes y padres de familia?	3	4	4	
	¿La atención a los padres de familia se realiza de forma cordial, respetuosa y eficiente para comunicar los inconvenientes y progresos de sus representados?	3	4	4	
	¿Los contenidos, estrategias, métodos y recursos que planifica el docente son pertinentes y convenientes para generar aprendizajes significativos en los estudiantes?	3	4	4	
	¿Si los estudiantes presentan dificultades en el rendimiento académicos los docentes le brindan la retroalimentación académica necesaria adecuada para superar las dificultades?	3	4	4	



• **Tercera dimensión:** capacidad de respuesta

• **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo es medir la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicios, mediante el planteamiento de ítems a los docentes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición para atender Atención permanente Rapidez en la atención Información adecuada	¿Los directivos y docentes de la unidad educativa dedican el tiempo necesario para atender y responder a las dudas e inquietudes de los estudiantes y padres de familia?	3	4	4	
	¿Los directivos y docentes atienden con prontitud y cordialidad las dudas e inquietudes de los padres de familia respecto a los servicios educativos?	3	4	4	
	¿Los directivos y docentes atienden con prontitud y eficiencia las dudas e inquietudes de los estudiantes y padres de familia según el caso lo requiera?	3	4	4	
	¿Las autoridades y docentes de la unidad educativa brindan información relevante sobre los servicios educativos que ofrece a la comunidad?	3	4	4	
	¿Los directivos y docentes de la unidad educativa dedican un tiempo fuera del horario de trabajo para atender dudas e inquietudes de los estudiantes y padres de familia?	3	4	4	

• **Cuarta dimensión:** Seguridad

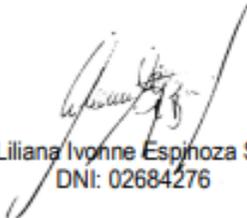
• **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo es medir la dimensión seguridad de la variable calidad de servicios, mediante el planteamiento de ítems a los docentes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solución de problemas. Capacidad del personal Cortesía en la atención	¿Los estudiantes y padres de familia sienten una atmósfera de seguridad y confianza cuando son atendidos por el personal docente y directivo?	3	4	4	
	¿Los docentes y directivos solucionan de forma adecuada los problemas y conflictos que se presentan con los estudiantes dentro de la unidad educativa?	4	4	4	
	¿Los docentes y personal administrativo de la unidad educativa tienen la capacidad y conocimientos suficientes para atender las dudas de sus estudiantes y padres de familia?	3	4	4	
	Los docentes y directivos de la unidad educativa tratan con cortesía a los usuarios (estudiantes y padres de familia)	4	4	4	
	En la comunidad educativa del plantel se acostumbra una comunicación asertiva y cortés	4	4	4	

Quinta dimensión: Empatía

- **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo es medir la dimensión empatía de la variable calidad de servicios, mediante el planteamiento de ítems a los docentes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucha activa, Asertividad Atención personalizada Amplitud del servicio	¿Los inconvenientes entre docentes y directivos se solucionan mediante una comunicación asertiva y con la inmediatez necesaria?	4	4	4	
	¿En la unidad educativa se brinda atención personalizada a los estudiantes y padres de familia?	3	4	4	
	¿En la institución, se consideran las recomendaciones formuladas por la comunidad educativa?	3	4	4	
	¿Los horarios de atención del plantel convenientes para todos los usuarios?	4	4	4	



Dra. Liliana Ivonne Espinoza Salazar
DNI: 02684276

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf(1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).
Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir la variable gestión de entornos digitales". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	VERÓNICA NARCISA CASTRO AMAIQUEMA
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA
Institución donde labora:	UNIDAD EDUCATIVA BABAHOYO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	ASESOR DE INVESTIGACIÓN

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del cuestionario

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la variable gestión de entornos digitales
Autor:	Julio Dagoberto Camacho Herrera
Procedencia:	
Administración:	Individual o grupal.
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 40 minutos.
Ambito de aplicación:	Educativa
Significación:	El cuestionario para medir la variable gestión de entorno digitales, está conformada por 27 ítems de tipo Likert de cinco alternativas, cuya valoración es 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. siempre., con una puntuación máxima posible de 75 y mínima de 25. El presente cuestionario forma parte de un estudio y tiene como propósito recoger la opinión de los docentes para medir la calidad de servicios educativos



4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de Servicio	Dimensión aspectos tangibles	son características fundamentales las cuales influyen en el diseño del producto o servicio por medio de valores e inclinaciones por parte de los clientes o consumidores, dejando claro los componentes para fortalecer la competitividad (Parasuraman et al., 1988)
	Dimensión fiabilidad	El cumplimiento de los acuerdos pactados con los consumidores de forma responsable confiable y cuidadosa. Esto es, cumplir con los convenios asumidos con los clientes para atender las exigencias de los consumidores y satisfacer sus anhelos y expectativas (Parasuraman et al., 1988).
	Dimensión capacidad de respuesta	Consiste en la asistencia inmediata y pertinente que se ofrece a los clientes para resolver sus inconvenientes o problemas, para proporcionar respuestas ágiles y rápidas a sus solicitudes, despejar las dudas que presenten relativas al servicio otorgado (Parasuraman et al., 1988).
	Dimensión seguridad	Es la confianza que se tiene en la capacidad de los empleados de que logren cumplir su trabajo de modo eficaz para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios (Parasuraman et al., 1988).
	Dimensión empatía	Es la capacidad que se tiene para entender a los consumidores, es decir el ofertante se pone en el lugar del cliente, ofreciendo un servicio personalizado y escuchando sus requerimientos. (Parasuraman et al., 1988).

5. **Presentación de instrucciones para el juez:** A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la variable Gestión de entornos digitales. Elaborado por Liset Rosalva Hernández Rovalino en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



HOJA DE VIDA

1.- DATOS PERSONALES

APELLIDOS Y NOMBRES: VERÓNICA NARCISA CASTRO AMAIQUEMA

CEDULA DE CIUDADANIA: 1205895293

CIUDAD: BUENA FE

PROVINCIA: LOS RÍOS

DIRECCIÓN: BARRIO LINDO CALLE B SEGUNDA LONGITUDINAL

TELÉFONO FIJO: NO

CELULAR: 097954197

CORREO ELECTRÓNICO: veronica_castro24@hotmail.com

Nº CARNE CONADIS: NO



2.- INSTRUCCIÓN

Responda únicamente lo que corresponda a su último nivel de instrucción.

Nombre de la Institución	Especialización	Título	Registro SENESCYT
INSTITUTO TEC. SUPERIOR Y TECNOLÓGICO "BABAHYO"	INDUSTRIA DEL VESTIDO	BACHILLER TÉCNICA INDUSTRIAL	
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR BABAHYO	TÉCNICO EN INFORMÁTICA - ANÁLISIS DE SISTEMA	TECNOLOGO EN INFORMÁTICA-ANÁLISIS DE SISTEMAS	2208-08-93341
INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO LOS RÍOS	EDUCACION PRIMARIA	PROFESOR EDUCACION PRIMARIA-NIVEL TECNOLÓGICO	2345-10-120292
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN	LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCION ADMINISTRACION Y SUPERVISION EDUCATIVA	1006-16-1450152
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJOS	ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN	6043133984
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJOS	DOCTORA EN EDUCACION	DOCTORA EN EDUCACIÓN	6043199219

3.- EXPERIENCIA LABORAL

Incluir únicamente información laboral que tenga relación específica con el puesto de trabajo al que está postulando. Si es necesario, adicione más filas.

EMPRESA(S) INSTITUCIÓN PÚBLICA O PRIVADA	FECHA DE INICIO Y FIN (MES/AÑO)	CARGO(S)
Escuela de Educación Básica "Rosa Elisa Bello"	10/08/2010 AL 01/12/2014	DOCENTE
Unidad Educativa "Juan Montalvo"	04/15/2015 AL 16/04/2018	DOCENTE
Unidad Educativa Babahoyo	18/04/2018 HASTA LA ACTUAL FECHA	DOCENTE

Dimensiones del instrumento: V D Aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía.

• **Primera dimensión:** Aspectos tangibles

• **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo es medir la dimensión aspectos tangibles de la variable calidad de servicios, mediante el planteamiento de ítems a los docentes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Pulcritud del personal Infraestructura y mantenimiento Equipamiento	¿Los docentes de la Unidad Educativa deben tener apariencia pulcra?	4	4	4	
	¿Las instalaciones físicas de la Unidad Educativa (aulas de clases, Laboratorios, rectorado y las diversas oficinas) tiene que estar limpias, cómodas y visualmente atractivas?	4	4	4	
	¿La unidad educativa cuenta con equipos de cómputo adecuados para realizar su trabajo docente?	4	4	4	
	¿La unidad cuenta con un servicio de mantenimiento pertinente para cuidar de su infraestructura y equipos eléctricos y electrónicos?	4	4	4	
	Considera que los recursos usados por los docentes y tutores (material de estudio, videos, actividades, lecturas, carteles, presentaciones, entre otros) permiten generar conocimientos significativos en los estudiantes	4	4	4	
	¿La unidad educativa cuenta con salones de clases adecuados para realizar el trabajo docente?	4	4	4	
	¿Los laboratorios (Física, Química, ciencias naturales, informática y otros) de la Unidad Educativa son adecuados para ejecutar la labor docente?	4	4	4	



• **Segunda dimensión:** Fiabilidad

• **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo es medir la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicios, mediante el planteamiento de ítems a los docentes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio ágil y puntual Servicio preciso y confiable	¿Cuándo algún estudiante presenta algún inconveniente, el personal de la Unidad Educativa muestra interés para resolverlo?	4	4	4	
	¿Los docentes y directivos ofrecen servicios educativos precisos y confiables para los estudiantes y padres de familia?	4	4	4	
	¿Los docentes entregan con puntualidad los informes de calificaciones y comportamiento a los estudiantes y a los padres de familia?	4	4	4	
	¿La atención a padre de familia se la realiza de forma ágil y puntual para comunicar los inconvenientes y progresos de sus representados?	4	4	4	
	¿Los contenidos, estrategias, métodos y recursos son precisos y confiables para generar aprendizajes significativos en los estudiantes?	4	4	4	
	¿Si los estudiantes presentan dificultades en el rendimiento académicos los docentes le brindan el refuerzo académico preciso y pertinente para ayudar a superar los inconvenientes?	4	4	4	

• **Tercera dimensión:** capacidad de respuesta

• **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo es medir la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicios, mediante el planteamiento de ítems a los docentes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición para atender Atención permanente Rapidez en la atención Información adecuada	¿Los docentes y directivos de la Unidad Educativa dedican el tiempo necesario para responder las dudas que tienen los padres de familia y estudiantes?	4	4	4	
	¿Cuándo surgen dudas sobre los servicios educativos por parte de los padres los docentes y directivos ofrecen respuesta con la inmediatez que requiere el asunto?	4	4	4	
	¿Los docentes y directivos están dispuestos para atender las dudas de los estudiantes y padres de familia?	4	4	4	
	¿La institución educativa, a través de su personal docente y directivo brinda información adecuada sobre sus servicios educativos a la comunidad que la rodea?	4	4	4	
	¿Los docentes y directivos suelen atender ciertas interrogantes de los estudiantes y padres de familia fuera de su horario de trabajo?	4	4	4	

• **Cuarta dimensión:** Seguridad

• **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo es medir la dimensión seguridad de la variable calidad de servicios, mediante el planteamiento de ítems a los docentes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solución de problemas. Capacidad del personal Cortesía en la atención	¿Los estudiantes y padres de familia se sienten seguros cuando son atendidos por el personal docente y directivo?	4	4	4	
	¿Los docentes y directivos solucionan de forma adecuada los problemas y conflictos que se presentan con los estudiantes dentro de la Unidad educativa?	4	4	4	
	¿Los personal docente y administrativo de la Unidad Educativa tienen la capacidad y conocimientos suficientes para ejecutar su labor educativa y atender las dudas de sus estudiantes y padres de familia?	4	4	4	
	Los docentes y directivos de La Unidad Educativa tratan con cortesía a los usuarios (estudiantes y padres de familia)	4	4	4	
	En la comunidad educativa del plantel se acostumbra una comunicación asertiva y cortés	4	4	4	

Quinta dimensión: Empatía

• **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo es medir la dimensión empatía de la variable calidad de servicios, mediante el planteamiento de ítems a los docentes.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucha activa, Asertividad Atención personalizada Amplitud del servicio	¿Los inconvenientes entre docentes y directivos se solucionan mediante una comunicación asertiva y con la inmediatez necesaria?	4	4	4	
	¿En la Unidad Educativa se brinda atención personalizada a los estudiantes y a padres de familia?	4	4	4	
	¿En la Unidad Educativa se escucha las recomendaciones de la comunidad educativa?	4	4	4	
	¿Los horarios de atención del plantel convenientes para todos los usuarios?	4	4	4	

Verónica Castro A.

Firma del Evaluador
DNI N° 1205895293

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf(1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).
Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir la variable gestión de entornos digitales". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	PATSY NOEMI CAMPUZANO AMAT
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA
Institución donde labora:	UNIDAD EDUCATIVA BABAHOYO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	ASESOR DE INVESTIGACIÓN

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del cuestionario

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la variable gestión de entornos digitales
Autor:	Julio Dagoberto Camacho Herrera
Procedencia:	
Administración:	Individual o grupal.
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 40 minutos.
Ámbito de aplicación:	Educativa
Significación:	El cuestionario para medir la variable gestión de entorno digitales, está conformada por 27 ítems de tipo Likert de cinco alternativas, cuya valoración es 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. siempre., con una puntuación máxima posible de 75 y mínima de 25. El presente cuestionario forma parte de un estudio y tiene como propósito recoger la opinión de los docentes para medir la calidad de servicios educativos



4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de Servicio	Dimensión aspectos tangibles	son características fundamentales las cuales influyen en el diseño del producto o servicio por medio de valores e inclinaciones por parte de los clientes o consumidores, dejando claro los componentes para fortalecer la competitividad (Parasuraman et al., 1988)
	Dimensión fiabilidad	El cumplimiento de los acuerdos pactados con los consumidores de forma responsable confiable y cuidadosa. Esto es, cumplir con los convenios asumidos con los clientes para atender las exigencias de los consumidores y satisfacer sus anhelos y expectativas (Parasuraman et al., 1988).
	Dimensión capacidad de respuesta	Consiste en la asistencia inmediata y pertinente que se ofrece a los clientes para resolver sus inconvenientes o problemas, para proporcionar respuestas ágiles y rápidas a sus solicitudes, despejar las dudas que presenten relativas al servicio otorgado (Parasuraman et al., 1988).
	Dimensión seguridad	Es la confianza que se tiene en la capacidad de los empleados de que logren cumplir su trabajo de modo eficaz para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios (Parasuraman et al., 1988).
	Dimensión empatía	Es la capacidad que se tiene para entender a los consumidores, es decir el ofertante se pone en el lugar del cliente, ofreciendo un servicio personalizado y escuchando sus requerimientos. (Parasuraman et al., 1988).

5. **Presentación de instrucciones para el juez:** A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la variable Gestión de entornos digitales. Elaborado por Liset Rosalva Hernández Rovalino en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.



	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

CURRICULUM VITAE

Patsy Noemí Campuzano Amat



DATOS PERSONALES:

Cedula de identidad: 120280169-0
Certificado de votación: 014 - 0181
Fecha de Nacimiento: 29 de Diciembre de 1970
Edad: 49 años
Nacionalidad: ecuatoriana
Estado civil: Casada
Dirección Domiciliaria: Babahoyo - Cda. Manuel Muñoz Rubio
Celular: 0979758596
Correo electrónico: noemicampu28@gmail.com

ESTUDIOS REALIZADOS

Primaria: Escuela Fiscal Mixta "María Luisa de Sotomayor"
Secundaria: Colegio Fiscal Mixto "Eugenio Espejo"
Superior: Universidad Técnica de Babahoyo
Títulos obtenidos: Bachiller en Humanidades Modernas
Especialidad: Ciencias Sociales
Licenciada: Ciencias de la Educación
Especialización: Inglés y francés
4to Nivel: 1.- Magister en Docencia y Currículo
2.-Maestría Internacional en Orientación Educativa (Universidad Complutense de Madrid.)

Dimensiones del instrumento: V D Aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía.

• **Primera dimensión:** Aspectos tangibles

• **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo es medir la dimensión aspectos tangibles de la variable calidad de servicios, mediante el planteamiento de ítems a los docentes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Pulcritud del personal Infraestructura y mantenimiento Equipamiento	¿Los docentes de la Unidad Educativa deben tener apariencia pulcra?	4	4	4	
	¿Las instalaciones físicas de la Unidad Educativa (aulas de clases, Laboratorios, rectorado y las diversas oficinas) tiene que estar limpias, cómodas y visualmente atractivas?	4	4	4	
	¿La unidad educativa cuenta con equipos de cómputo adecuados para realizar su trabajo docente?	4	4	4	
	¿La unidad cuenta con un servicio de mantenimiento pertinente para cuidar de su infraestructura y equipos eléctricos y electrónicos?	4	4	4	
	Considera que los recursos usados por los docentes y tutores (material de estudio, videos, actividades, lecturas, carteles, presentaciones, entre otros) permiten generar conocimientos significativos en los estudiantes	4	4	4	
	¿La unidad educativa cuenta con salones de clases adecuados para realizar el trabajo docente?	4	4	4	
	¿Los laboratorios (Física, Química, ciencias naturales, informática y otros) de la Unidad Educativa son adecuados para ejecutar la labor docente?	4	4	4	



• **Segunda dimensión:** Fiabilidad

• **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo es medir la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicios, mediante el planteamiento de ítems a los docentes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio ágil y puntual Servicio preciso y confiable	¿Cuándo algún estudiante presenta algún inconveniente, el personal de la Unidad Educativa muestra interés para resolverlo?	4	4	4	
	¿Los docentes y directivos ofrecen servicios educativos precisos y confiables para los estudiantes y padres de familia?	4	4	4	
	¿Los docentes entregan con puntualidad los informes de calificaciones y comportamiento a los estudiantes y a los padres de familia?	4	4	4	
	¿La atención a padre de familia se la realiza de forma ágil y puntual para comunicar los inconvenientes y progresos de sus representados?	4	4	4	
	¿Los contenidos, estrategias, métodos y recursos son precisos y confiables para generar aprendizajes significativos en los estudiantes?	4	4	4	
	¿Si los estudiantes presentan dificultades en el rendimiento académicos los docentes le brindan el refuerzo académico preciso y pertinente para ayudar a superar los inconvenientes?	4	4	4	

• **Tercera dimensión:** capacidad de respuesta

• **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo es medir la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicios, mediante el planteamiento de ítems a los docentes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición para atender Atención permanente Rapidez en la atención Información adecuada	¿Los docentes y directivos de la Unidad Educativa dedican el tiempo necesario para responder las dudas que tienen los padres de familia y estudiantes?	4	4	4	
	¿Cuándo surgen dudas sobre los servicios educativos por parte de los padres los docentes y directivos ofrecen respuesta con la inmediatez que requiere el asunto?	4	4	4	
	¿Los docentes y directivos están dispuestos para atender las dudas de los estudiantes y padres de familia?	4	4	4	
	¿La institución educativa, a través de su personal docente y directivo brinda información adecuada sobre sus servicios educativos a la comunidad que la rodea?	4	4	4	
	¿Los docentes y directivos suelen atender ciertas interrogantes de los estudiantes y padres de familia fuera de su horario de trabajo?	4	4	4	



• **Cuarta dimensión:** Seguridad

• **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo es medir la dimensión seguridad de la variable calidad de servicios, mediante el planteamiento de ítems a los docentes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solución de problemas. Capacidad del personal Cortesía en la atención	¿Los estudiantes y padres de familia se sienten seguros cuando son atendidos por el personal docente y directivo?	4	4	4	
	¿Los docentes y directivos solucionan de forma adecuada los problemas y conflictos que se presentan con los estudiantes dentro de la Unidad educativa?	4	4	4	
	¿Los personal docente y administrativo de la Unidad Educativa tienen la capacidad y conocimientos suficientes ejecutar su labor educativa y atender las dudas de sus estudiantes y padres de familia?	4	4	4	
	Los docentes y directivos de La Unidad Educativa tratan con cortesía a los usuarios (estudiantes y padres de familia)	4	4	4	
	En la comunidad educativa del plantel se acostumbra una comunicación asertiva y cortés	4	4	4	

Quinta dimensión: Empatía

• **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo es medir la dimensión empatía de la variable calidad de servicios, mediante el planteamiento de ítems a los docentes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucha activa, Asertividad Atención personalizada Amplitud del servicio	¿Los inconvenientes entre docentes y directivos se solucionan mediante una comunicación asertiva y con la inmediatez necesaria?	4	4	4	
	¿En la Unidad Educativa se brinda atención personalizada a los estudiantes y a padres de familia?	4	4	4	
	¿En la Unidad Educativa se escucha las recomendaciones de la comunidad educativa?	4	4	4	
	¿Los horarios de atención del plantel convenientes para todos los usuarios?	4	4	4	



Firma del Evaluador
DNI N° 1202801690

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf(1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir la variable gestión de entornos digitales". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	EDGAR RICARDO CALDERÓN SÁNCHEZ
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA
Institución donde labora:	UNIDAD EDUCATIVA BABAHOYO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	ASESOR DE INVESTIGACIÓN

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del cuestionario

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la variable gestión de entornos digitales
Autor:	Julio Dagoberto Camacho Herrera
Procedencia:	
Administración:	Individual o grupal.
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 40 minutos.
Ámbito de aplicación:	Educativa
Significación:	El cuestionario para medir la variable gestión de entorno digitales, está conformada por 27 ítems de tipo Likert de cinco alternativas, cuya valoración es 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. siempre., con una puntuación máxima posible de 75 y mínima de 25. El presente cuestionario forma parte de un estudio y tiene como propósito recoger la opinión de los docentes para medir la calidad de servicios educativos



4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de Servicio	Dimensión aspectos tangibles	son características fundamentales las cuales influyen en el diseño del producto o servicio por medio de valores e inclinaciones por parte de los clientes o consumidores, dejando claro los componentes para fortalecer la competitividad (Parasuraman et al., 1988)
	Dimensión fiabilidad	El cumplimiento de los acuerdos pactados con los consumidores de forma responsable confiable y cuidadosa. Esto es, cumplir con los convenios asumidos con los clientes para atender las exigencias de los consumidores y satisfacer sus anhelos y expectativas (Parasuraman et al., 1988).
	Dimensión capacidad de respuesta	Consiste en la asistencia inmediata y pertinente que se ofrece a los clientes para resolver sus inconvenientes o problemas, para proporcionar respuestas ágiles y rápidas a sus solicitudes, despejar las dudas que presenten relativas al servicio otorgado (Parasuraman et al., 1988).
	Dimensión seguridad	Es la confianza que se tiene en la capacidad de los empleados de que logren cumplir su trabajo de modo eficaz para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios (Parasuraman et al., 1988).
	Dimensión empatía	Es la capacidad que se tiene para entender a los consumidores, es decir el ofertante se pone en el lugar del cliente, ofreciendo un servicio personalizado y escuchando sus requerimientos. (Parasuraman et al., 1988).

5. **Presentación de instrucciones para el juez:** A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la variable Gestión de entornos digitales. Elaborado por Liset Rosalva Hernández Rovalino en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.



	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

HOJA DE VIDA.

DATOS PERSONALES.

NOMBRES: Edgar Ricardo.

APELLIDOS: Calderón Sánchez.

FECHA DE NACIMIENTO: 14 de agosto de 1983

EDAD: 39 Años.

CI: 120435825-1

NACIONALIDAD: Ecuatoriana.

DIRECCION DOMICILIARIA: Las Tolas 2.

Tel/ Cel: 0990134139

Email: edgcalsan@live.com - domisoftonline@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3847-0994>

Tiempo docente: 22 años.



ESTUDIOS REALIZADOS.

➤ **PRIMARIA:**

- Escuela Iniciación Deportiva.

➤ **SECUNDARIA:**

- Colegio Técnico 25 de Mayo.

Título Obtenido: Bachiller en Comercio y Administración
Especialidad Computación.

➤ **SUPERIOR:**

- **Universidad Técnica de Babahoyo - Ecuador.**

Título Obtenido:

Ingeniero en sistemas.

- **Universidad César Vallejo - Perú.**

Título Obtenido:

Maestro en Administración de la Educación.

- **Universidad César Vallejo - Perú.**

Título Obtenido:

Doctor en Educación.

Estado actual: Egresado.

Dimensiones del instrumento: V D Aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía.

• **Primera dimensión:** Aspectos tangibles

• **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo es medir la dimensión aspectos tangibles de la variable calidad de servicios, mediante el planteamiento de ítems a los docentes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Pulcritud del personal Infraestructura y mantenimiento Equipamiento	¿Los docentes de la Unidad Educativa deben tener apariencia pulcra?	4	4	4	
	¿Las instalaciones físicas de la Unidad Educativa (aulas de clases, Laboratorios, rectorado y las diversas oficinas) tiene que estar limpias, cómodas y visualmente atractivas?	4	4	4	
	¿La unidad educativa cuenta con equipos de cómputo adecuados para realizar su trabajo docente?	4	4	4	
	¿La unidad cuenta con un servicio de mantenimiento pertinente para cuidar de su infraestructura y equipos eléctricos y electrónicos?	4	4	4	
	Considera que los recursos usados por los docentes y tutores (material de estudio, videos, actividades, lecturas, carteles, presentaciones, entre otros) permiten generar conocimientos significativos en los estudiantes	4	4	4	
	¿La unidad educativa cuenta con salones de clases adecuados para realizar el trabajo docente?	4	4	4	
	¿Los laboratorios (Física, Química, ciencias naturales, informática y otros) de la Unidad Educativa son adecuados para ejecutar la labor docente?	4	4	4	



• **Segunda dimensión:** Fiabilidad

• **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo es medir la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicios, mediante el planteamiento de ítems a los docentes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio ágil y puntual Servicio preciso y confiable	¿Cuándo algún estudiante presenta algún inconveniente, el personal de la Unidad Educativa muestra interés para resolverlo?	4	4	4	
	¿Los docentes y directivos ofrecen servicios educativos precisos y confiables para los estudiantes y padres de familia?	4	4	4	
	¿Los docentes entregan con puntualidad los informes de calificaciones y comportamiento a los estudiantes y a los padres de familia?	4	4	4	
	¿La atención a padre de familia se la realiza de forma ágil y puntual para comunicar los inconvenientes y progresos de sus representados?	4	4	4	
	¿Los contenidos, estrategias, métodos y recursos son precisos y confiables para generar aprendizajes significativos en los estudiantes?	4	4	4	
	¿Si los estudiantes presentan dificultades en el rendimiento académicos los docentes le brindan el refuerzo académico preciso y pertinente para ayudar a superar los inconvenientes?	4	4	4	

• **Tercera dimensión:** capacidad de respuesta

• **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo es medir la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicios, mediante el planteamiento de ítems a los docentes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición para atender Atención permanente Rapidez en la atención Información adecuada	¿Los docentes y directivos de la Unidad Educativa dedican el tiempo necesario para responder las dudas que tienen los padres de familia y estudiantes?	4	4	4	
	¿Cuándo surgen dudas sobre los servicios educativos por parte de los padres los docentes y directivos ofrecen respuesta con la inmediatez que requiere el asunto?	4	4	4	
	¿Los docentes y directivos están dispuesto para atender las dudas de los estudiantes y padres de familia?	4	4	4	
	¿La institución educativa, a través de su personal docente y directivo brinda información adecuada sobre sus servicios educativos a la comunidad que la rodea?	4	4	4	
	¿Los docentes y directivos suelen atender ciertas interrogantes de los estudiantes y padres de familia fuera de su horario de trabajo?	4	4	4	



• **Cuarta dimensión:** Seguridad

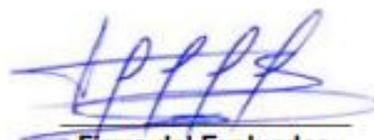
• **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo es medir la dimensión seguridad de la variable calidad de servicios, mediante el planteamiento de ítems a los docentes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solución de problemas. Capacidad del personal Cortesía en la atención	¿Los estudiantes y padres de familia se sienten seguros cuando son atendidos por el personal docente y directivo?	4	4	4	
	¿Los docentes y directivos solucionan de forma adecuada los problemas y conflictos que se presentan con los estudiantes dentro de la Unidad educativa?	4	4	4	
	¿Los personal docente y administrativo de la Unidad Educativa tienen la capacidad y conocimientos suficientes ejecutar su labor educativa y atender las dudas de sus estudiantes y padres de familia?	4	4	4	
	Los docentes y directivos de La Unidad Educativa tratan con cortesía a los usuarios (estudiantes y padres de familia)	4	4	4	
	En la comunidad educativa del plantel se acostumbra una comunicación asertiva y cortés	4	4	4	

Quinta dimensión: Empatía

• **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo es medir la dimensión empatía de la variable calidad de servicios, mediante el planteamiento de ítems a los docentes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucha activa, Asertividad Atención personalizada a Amplitud del servicio	¿Los inconvenientes entre docentes y directivos se solucionan mediante una comunicación asertiva y con la inmediatez necesaria?	4	4	4	
	¿En la Unidad Educativa se brinda atención personalizada a los estudiantes y a padres de familia?	4	4	4	
	¿En la Unidad Educativa se escucha las recomendaciones de la comunidad educativa?	4	4	4	
	¿Los horarios de atención del plantel convenientes para todos los usuarios?	4	4	4	



Firma del Evaluador
DNI N° 1204358251

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).
Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir la variable gestión de entornos digitales". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	CAROLINA ANGÉLICA DELGADO QUIJUE
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA
Institución donde labora:	UNIDAD EDUCATIVA AMARILIS FUENTES ALCÍVAR
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	ASESOR DE INVESTIGACIÓN

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del cuestionario

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la variable gestión de entornos digitales
Autor:	Julio Dagoberto Camacho Herrera
Procedencia:	
Administración:	Individual o grupal.
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 40 minutos.
Ámbito de aplicación:	Educativa
Significación:	El cuestionario para medir la variable gestión de entorno digitales, está conformada por 27 ítems de tipo Likert de cinco alternativas, cuya valoración es 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. siempre., con una puntuación máxima posible de 75 y mínima de 25. El presente cuestionario forma parte de un estudio y tiene como propósito recoger la opinión de los docentes para medir la calidad de servicios educativos



4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de Servicio	Dimensión aspectos tangibles	son características fundamentales las cuales influyen en el diseño del producto o servicio por medio de valores e inclinaciones por parte de los clientes o consumidores, dejando claro los componentes para fortalecer la competitividad (Parasuraman et al., 1988)
	Dimensión fiabilidad	El cumplimiento de los acuerdos pactados con los consumidores de forma responsable confiable y cuidadosa. Esto es, cumplir con los convenios asumidos con los clientes para atender las exigencias de los consumidores y satisfacer sus anhelos y expectativas (Parasuraman et al., 1988).
	Dimensión capacidad de respuesta	Consiste en la asistencia inmediata y pertinente que se ofrece a los clientes para resolver sus inconvenientes o problemas, para proporcionar respuestas ágiles y rápidas a sus solicitudes, despejar las dudas que presenten relativas al servicio otorgado (Parasuraman et al., 1988).
	Dimensión seguridad	Es la confianza que se tiene en la capacidad de los empleados de que logren cumplir su trabajo de modo eficaz para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios (Parasuraman et al., 1988).
	Dimensión empatía	Es la capacidad que se tiene para entender a los consumidores, es decir el ofertante se pone en el lugar del cliente, ofreciendo un servicio personalizado y escuchando sus requerimientos. (Parasuraman et al., 1988).

5. **Presentación de instrucciones para el juez:** A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la variable Gestión de entornos digitales. Elaborado por Liset Rosalva Hernández Rovalino en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.



	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

UNIDAD EDUCATIVA FISCAL

“AMARILIS FUENTES ALCIVAR”

Cda. COVIEM, Calle Juan Montalván y Jacinto Rodríguez, Telf.: 2498616 – 2490902 – 2498962

E-mail: amarilisfuentesalcivar@gmail.com

FICHA DE DATOS DEL PERSONAL DOCENTE

DATOS PERSONALES DEL SERVIDOR PÚBLICO

APELLIDO(S) Y NOMBRE(S): DELGADO QUIJIJE CAROLINA ANGÉLICA			
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: GUAYAQUIL, 16 DE MARZO DE 1988	TIPO DE SANGRE: O+		
ESTADO CIVIL: DIVORCIADA	C. C. # ó C.I.#: 0926423948		
CIUDAD DE RESIDENCIA: GUAYAQUIL	PARROQUIA:		
DIRECCIÓN DE DOMICILIO	CIUDADELA./CALLES: COOPERATIVA SANTIAGUITO DE ROLDOS		
	MANZANA: 1223	Villa/Solar: 13	
	TIPO DE DISCAPACIDAD: NIVEL: PORCENTAJE: No. Carnet CONADIS:		
<u>TIENE DISCAPACIDAD?</u> SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>			
<u>SUFRE ALGUNA ENFERMEDAD CATASTRÓFICA?</u> SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		¿CUÁL?	
TELÉ. :		CELULAR(ES):	0999349246
CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL: carolinaa.delgado@educacion.gob.ec		CORREO ELECTRÓNICO PERSONAL: carolin.delgado88.ad@gmail.com	
NOMBRAMIENTO	x	CONTRATO	CATEGORÍA 6

A QUIÉN LLAMAR EN CASO DE EMERGENCIA

APELLIDOS Y NOMBRE	PARANTESCO	CELULAR	CONVENCIÓN/CELULAR
Delgado Erica	Hermana	0997901598	



Dimensiones del instrumento: V D Aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía.

• **Primera dimensión:** Aspectos tangibles

• **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo es medir la dimensión aspectos tangibles de la variable calidad de servicios, mediante el planteamiento de ítems a los docentes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Pulcritud del personal Infraestructura y mantenimiento Equipamiento	¿Los docentes de la Unidad Educativa deben tener apariencia pulcra?	4	4	4	
	¿Las instalaciones físicas de la Unidad Educativa (aulas de clases, Laboratorios, rectorado y las diversas oficinas) tiene que estar limpias, cómodas y visualmente atractivas?	4	4	4	
	¿La unidad educativa cuenta con equipos de cómputo adecuados para realizar su trabajo docente?	4	4	4	
	¿La unidad cuenta con un servicio de mantenimiento pertinente para cuidar de su infraestructura y equipos eléctricos y electrónicos?	4	4	4	
	Considera que los recursos usados por los docentes y tutores (material de estudio, videos, actividades, lecturas, carteles, presentaciones, entre otros) permiten generar conocimientos significativos en los estudiantes	4	4	4	
	¿La unidad educativa cuenta con salones de clases adecuados para realizar el trabajo docente?	4	4	4	
	¿Los laboratorios (Física, Química, ciencias naturales, informática y otros) de la Unidad Educativa son adecuados para ejecutar la labor docente?	4	4	4	

• **Segunda dimensión:** Fiabilidad

• **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo es medir la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicios, mediante el planteamiento de ítems a los docentes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio ágil y puntual Servicio preciso y confiable	¿Cuándo algún estudiante presenta algún inconveniente, el personal de la Unidad Educativa muestra interés para resolverlo?	4	4	4	
	¿Los docentes y directivos ofrecen servicios educativos precisos y confiables para los estudiantes y padres de familia?	4	4	4	
	¿Los docentes entregan con puntualidad los informes de calificaciones y comportamiento a los estudiantes y a los padres de familia?	4	4	4	
	¿La atención a padre de familia se la realiza de forma ágil y puntual para comunicar los inconvenientes y progresos de sus representados?	4	4	4	
	¿Los contenidos, estrategias, métodos y recursos son precisos y confiables para generar aprendizajes significativos en los estudiantes?	4	4	4	
	¿Si los estudiantes presentan dificultades en el rendimiento académicos los docentes le brindan el refuerzo académico preciso y pertinente para ayudar a superar los inconvenientes?	4	4	4	

• **Tercera dimensión:** capacidad de respuesta

• **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo es medir la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicios, mediante el planteamiento de ítems a los docentes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición para atender Atención permanente Rapidez en la atención Información adecuada	¿Los docentes y directivos de la Unidad Educativa dedican el tiempo necesario para responder las dudas que tienen los padres de familia y estudiantes?	4	4	4	
	¿Cuándo surgen dudas sobre los servicios educativos por parte de los padres los docentes y directivos ofrecen respuesta con la inmediatez que requiere el asunto?	4	4	4	
	¿Los docentes y directivos están dispuestos para atender las dudas de los estudiantes y padres de familia?	4	4	4	
	¿La institución educativa, a través de su personal docente y directivo brinda información adecuada sobre sus servicios educativos a la comunidad que la rodea?	4	4	4	
	¿Los docentes y directivos suelen atender ciertas interrogantes de los estudiantes y padres de familia fuera de su horario de trabajo?	4	4	4	



• **Cuarta dimensión:** Seguridad

• **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo es medir la dimensión seguridad de la variable calidad de servicios, mediante el planteamiento de ítems a los docentes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solución de problemas. Capacidad del personal Cortesía en la atención	¿Los estudiantes y padres de familia se sienten seguros cuando son atendidos por el personal docente y directivo?	4	4	4	
	¿Los docentes y directivos solucionan de forma adecuada los problemas y conflictos que se presentan con los estudiantes dentro de la Unidad educativa?	4	4	4	
	¿Los personal docente y administrativo de la Unidad Educativa tienen la capacidad y conocimientos suficientes ejecutar su labor educativa y atender las dudas de sus estudiantes y padres de familia?	4	4	4	
	Los docentes y directivos de La Unidad Educativa tratan con cortesía a los usuarios (estudiantes y padres de familia)	4	4	4	
	En la comunidad educativa del plantel se acostumbra una comunicación asertiva y cortés	4	4	4	

Quinta dimensión: Empatía

• **Objetivos de la Dimensión:** El objetivo es medir la dimensión empatía de la variable calidad de servicios, mediante el planteamiento de ítems a los docentes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucha activa, Asertividad Atención personalizada Amplitud del servicio	¿Los inconvenientes entre docentes y directivos se solucionan mediante una comunicación asertiva y con la inmediatez necesaria?	4	4	4	
	¿En la Unidad Educativa se brinda atención personalizada a los estudiantes y a padres de familia?	4	4	4	
	¿En la Unidad Educativa se escucha las recomendaciones de la comunidad educativa?	4	4	4	
	¿Los horarios de atención del plantel convenientes para todos los usuarios?	4	4	4	



Firma del Evaluador
DNI N° 0926423948

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf(1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo Nº 5: Resultado de similitud del programa Turnitin

Camacho Herrera Julio_ Turnitin

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%	12%	2%	2%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Trabajo del estudiante	<1%
6	Morillo Moreno, Marysela Coromoto. "La Relevancia del Turismo en el Estado Merida, Venezuela: La Calidad del Servicio en los Alojamientos turisticos Como Estrategia de Competitividad", Universidad de La Laguna (Canary Islands, Spain), 2022 Publicación	<1%
7	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Anexo Nº 6: Confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.712	27

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	96.4000	47.621	.232	.706
VAR00002	96.8000	48.274	.099	.714
VAR00003	97.7000	50.011	-.080	.723
VAR00004	96.8500	46.029	.343	.698
VAR00005	96.3000	48.116	.086	.716
VAR00006	96.8000	49.642	-.043	.723
VAR00007	96.9500	46.261	.327	.699
VAR00008	95.8500	44.661	.394	.692
VAR00009	96.6500	46.976	.115	.718
VAR00010	96.5500	43.418	.610	.678
VAR00011	96.1500	46.450	.208	.708
VAR00012	96.8500	51.187	-.200	.732
VAR00013	96.6500	43.187	.687	.675
VAR00014	96.6000	47.726	.141	.711
VAR00015	96.5500	46.787	.134	.716
VAR00016	96.8000	46.063	.194	.710
VAR00017	96.4000	44.779	.624	.684
VAR00018	97.1500	49.292	.007	.718
VAR00019	96.6000	44.463	.548	.685
VAR00020	95.9500	43.945	.430	.689
VAR00021	96.6000	46.884	.174	.710
VAR00022	96.4000	45.726	.411	.694
VAR00023	96.8000	51.432	-.224	.734
VAR00024	96.6000	41.726	.596	.672
VAR00025	95.7500	46.724	.266	.703
VAR00026	96.6500	46.871	.172	.711
VAR00027	96.4500	43.734	.723	.677

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
100.3000	49.695	7.04945	27

Coeficiente v de Aiken: juicios de validez de expertos (cuestionario)



Psicometristas

Psicometría, investigación y análisis de datos

[Inicio](#) [Nuestros Servicios](#) [Herramientas](#) [Contacto](#)

V de Aiken

Calculadora de coeficiente V de Aiken con intervalos de confianza al 95% y 99%

Con esta herramienta se calcula el coeficiente V de Aiken, el cual permite estimar cuantitativamente la evidencia de validez basada en el contenido de los ítems que componen un test, en base a las calificaciones obtenidas mediante el método de criterio de expertos (jueces). Este coeficiente presenta valores entre 0 y 1, siendo los valores cercanos a la unidad aquellos que indican un mayor acuerdo entre jueces, que se traduce en una mayor evidencia de validez de contenido.

Las ecuaciones que esta calculadora emplea para la V de Aiken y sus intervalos de confianza se encuentran en las ecuaciones 1, 2 y 3, extraídas del artículo de Penfield & Giocobbi (2004), las cuales se detallan a continuación.

Ecuación N° 1: Coeficiente V de Aiken

Donde:

V = Coeficiente V de Aiken

X = promedio de las calificaciones de todos los jueces.

I = Calificación mínima.

k = es la resta de la calificación máxima menos la calificación mínima, por ejemplo: si las alternativas para calificar el ítem fueron dicotómicas (no o sí), puede asignarse un valor de 0 para no y un valor de 1 para sí, pudiendo ser también 1 para no y 2 para sí. Del mismo modo, si se empleó una escala likert para las calificaciones se procederá de forma similar, de esta manera, para la siguiente escala de calificación: ítem malo (1), ítem regular (2), ítem bueno (3) e ítem excelente (4), se observa que la calificación mínima es 1 y la calificación máxima es 4, entonces el valor k sería 4 - 1 = 3.

$$V = \frac{\bar{X} - I}{k} \quad (1)$$

Ecuaciones N°2 y N°3: Intervalos de confianza

Donde:

L = límite inferior del intervalo de confianza.

U = límite superior del intervalo de confianza.

Z = valor en la distribución normal estándar, según nivel de confianza (para un 95% de confianza Z = 1.96, para un 99% de confianza Z = 2.58).

V = coeficiente V de Aiken.

k = es la resta de la calificación máxima menos la calificación mínima.

n = número de jueces

$$L = \frac{2nkV + z^2 - z\sqrt{4nkV(1-V) + z^2}}{2(nk + z^2)} \quad (2)$$

$$U = \frac{2nkV + z^2 + z\sqrt{4nkV(1-V) + z^2}}{2(nk + z^2)} \quad (3)$$

Ingresa en las casillas los datos solicitados.

N° de Jueces

Calificación mínima

Calificación máxima

Calificación de Jueces Expertos

Ahora ingresa el valor de la calificación que cada juez le dio al ítem.

Juez N°1	<input type="text" value="4"/>
Juez N°2	<input type="text" value="4"/>
Juez N°3	<input type="text" value="4"/>
Juez N°4	<input type="text" value="4"/>
Juez N°5	<input type="text" value="4"/>
Juez N°6	<input type="text"/>
Juez N°7	<input type="text"/>
Juez N°8	<input type="text"/>
Juez N°9	<input type="text"/>
Juez N°10	<input type="text"/>

Coficiente V de Aiken (V)

V

Intervalos de confianza (IC) al 95%

IC Límite Inferior (95%)

IC Límite Superior (95%)

Intervalos de confianza (IC) al 99%

IC Límite Inferior (99%)

IC Límite Superior (99%)

Referencias:

Penfield, R. D. y Giacobbi, P. R., Jr. (2004). Applying a score confidence interval to Aiken's item content-relevance index. Measurement in Physical Education and Exercise Science, 8(4), 213-225. http://dx.doi.org/10.1207/s15327841mpee0804_3

SESIÓN DE APRENDIZAJE 01

Título de la sesión de aprendizaje: Conociendo conceptos básicos y características de la plataforma educativa virtual Google Classroom

Datos informativos:

Institución Educativa : Una unidad educativa fiscal de Guayaquil – Ecuador

Fecha : 11 de septiembre del 2023

Duración : 3 horas académicas de 40 min.

Metodología: Activa, participativa, colaborativa y expositiva.

Objetivo: Adquirir el conocimiento teórico para utilizar la plataforma virtual Google Classroom.

CONTENIDO	ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN
Conceptos básicos, importancia y características de Google Classroom	-Presentar de modo interactivo los conceptos básicos de Google Classroom. -Exponer las bondades de Google Classroom, mostrando sus características principales. -Solicitar a los docentes que contesten un cuestionario sencillo sobre los conceptos básicos de Google Classroom.	- Computadora - Infocus - Internet - Guía Didáctica de la Googlee Classroom - Diapositivas. - Videos educativos.	- Aplicación a los docentes de una Prueba de base estructurada sobre los temas tratados.

Exposición magistral de conceptos básicos y características de la plataforma educativa virtual Google Classroom



SESIÓN DE APRENDIZAJE 02

Título de la sesión de aprendizaje: Requisitos técnicos para el uso de la plataforma educativa virtual Google Classroom

Datos informativos:

Institución Educativa : Una unidad educativa fiscal de Guayaquil – Ecuador

Fecha : 18 de septiembre del 2023

Duración : 3 horas académicas de 40 min.

Metodología: Activa, participativa, colaborativa y expositiva.

Objetivo: Conocer los pasos para crear una cuenta Gmail y los requisitos técnicos para usar la plataforma educativa virtual Google Classroom plataforma Google Classroom, mediante la exposición detallada en el entorno de la plataforma Gmail.

CONTENIDO	ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN
Requisitos técnicos (hardware - Software) necesarios para trabajar con Google Classroom	-Presentar los requisitos esenciales a los docentes para el trabajo con la plataforma Google Classroom. -Orientar en la creación de una cuenta Gmail a los docentes que no la tienen, puesto que es un requisito primordial para trabajar con Google Classroom. -Presentar y explorar el entorno y las bondades de las cuentas de correo de Gmail.	- Computadora - Infocus - Internet - Guía Didáctica de la Google Classroom - Diapositivas. - Videos educativos.	Taller: Pedir a los docentes que creen una cuenta Gmail.

Explicación de los requisitos técnicos para el uso de Google Classroom



SESIÓN DE APRENDIZAJE 03

Título de la sesión de aprendizaje: Ingresando a la plataforma educativa virtual Google Classroom

Datos informativos:

Institución Educativa : Una unidad educativa fiscal de Guayaquil – Ecuador

Fecha : 25 de septiembre del 2023

Duración : 3 horas académicas de 40 min.

Metodología: Activa, participativa, colaborativa y expositiva.

Objetivo: Brindar al docente los conocimientos para ingresar a la plataforma Google Classroom, mediante el uso del computador y la plataforma Classroom, para que los partícipes exploren las funciones básicas de la misma, mediante una metodología activa.

CONTENIDO	ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN
Registro e ingreso a la plataforma Google Classroom	-Ejecutar de una demostración sobre el registro e ingreso a Google Classroom en la Pc, explicando el proceso paso a paso a los docentes. -Guiar a los docentes sobre los posibles problemas que se pueden presentar en el registro e ingreso a la plataforma Google Classroom, mediante la observación directa. -Solicitar a los docentes que se registren e ingresen a la plataforma para retroalimentar los saberes adquiridos sobre la plataforma.	- Computadora - Infocus - Internet - Plataforma Google Classroom - Guía Didáctica de la Google Classroom - Diapositivas. - Videos educativos.	- Talleres en el entorno de Google Classroom: Solicitar a los docentes que se registren e ingresen a la plataforma Google Classroom.

Explicación practica sobre cómo ingresar a Google Classroom



SESIÓN DE APRENDIZAJE 04

Título de la sesión de aprendizaje: Diseñando aulas virtuales en el entorno de la plataforma educativa virtual Google Classroom

Datos informativos:

Institución Educativa : Una unidad educativa fiscal de Guayaquil – Ecuador

Fecha : 2 de octubre del 2023

Duración : 3 horas académicas de 60 min.

Metodología: Activa, participativa, colaborativa y expositiva.

Objetivo: Crear aulas virtuales desde el entorno de la plataforma educativa virtual Google Classroom, mediante talleres guiados con la ayuda del proyector y de la Pc, para que los docentes visualicen paso a paso el proceso para lograr este cometido.

CONTENIDO	ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN
Diseño, creación y gestión de aulas de clases en Google Classroom.	-Organizar talleres sobre el diseño y gestión, creación aulas en Google Classroom. -Establecer diálogos agrupando a los docentes y estipulando a cada grupo un tema concreto, luego cada grupo crea un aula virtual en Google Classroom concerniente con el tema asignado. -Evaluación de las aulas creadas por los docentes, pedir a los profesores que expongan sus aulas de creadas en Google Classroom y evalúen su efectividad.	- Computadora - Infocus - Internet - Plataforma Google Classroom - Guía Didáctica de la Google Classroom - Diapositivas. - Videos educativos.	Talleres en el entorno de Google Classroom: Pedir a los maestros que creen y expongan el aula virtual con su tema asignado.

Practicando sobre el diseño de aulas virtuales en Google Classroom



SESIÓN DE APRENDIZAJE 05

Título de la sesión de aprendizaje: Explorando el entorno de la plataforma educativa virtual Google Classroom para manejar sus herramientas de comunicación

Datos informativos:

Institución Educativa Una unidad educativa fiscal de Guayaquil – Ecuador

Fecha : 9 de octubre del 2023

Duración : 3 horas académicas de 60 min.

Metodología: Activa, participativa, colaborativa y expositiva.

Objetivo: Manipular las herramientas básicas de la plataforma educativa virtual Google Classroom, a través del uso guiado del entorno de la plataforma, para lograr conocimientos significativos de los participantes

CONTENIDO	ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN
Manejo de herramientas de comunicación en Google Classroom.	<ul style="list-style-type: none"> -Matricular en el aula de Google Classroom a los estudiantes, mediante una demostración en la computadora -Explicar cómo enviar mensajes, realizar videollamadas, compartir recursos y utilizar las herramientas de colaboración en tiempo real. -Manejar la biblioteca compartida, para demostrar cómo cargar recursos a la carpeta compartida de Google Drive. -Agrupar a los docentes asignando diversos roles (Profesor – Estudiantes) para realizar el proceso de matriculación en una clase creada en Google Classroom. 	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora - Infocus - Internet - Plataforma Google Classroom - Guía Didáctica de la Google Classroom - Diapositivas. - Videos educativos. 	<p>Talleres en el entorno de Google Classroom:</p> <p>Agrupar a los docentes asignando diversos roles (Profesor – Estudiantes) para realizar el proceso de matriculación en una clase creada en Google Classroom.</p>

Manipulando las herramientas de Google Classroom



SESIÓN DE APRENDIZAJE 06

Título de la sesión de aprendizaje: diseñando y asignado tareas en la plataforma educativa virtual Google Classroom

Datos informativos:

Institución Educativa : Una unidad educativa fiscal de Guayaquil – Ecuador

Fecha : 16 de octubre del 2023

Duración : 3 horas académicas de 60 min.

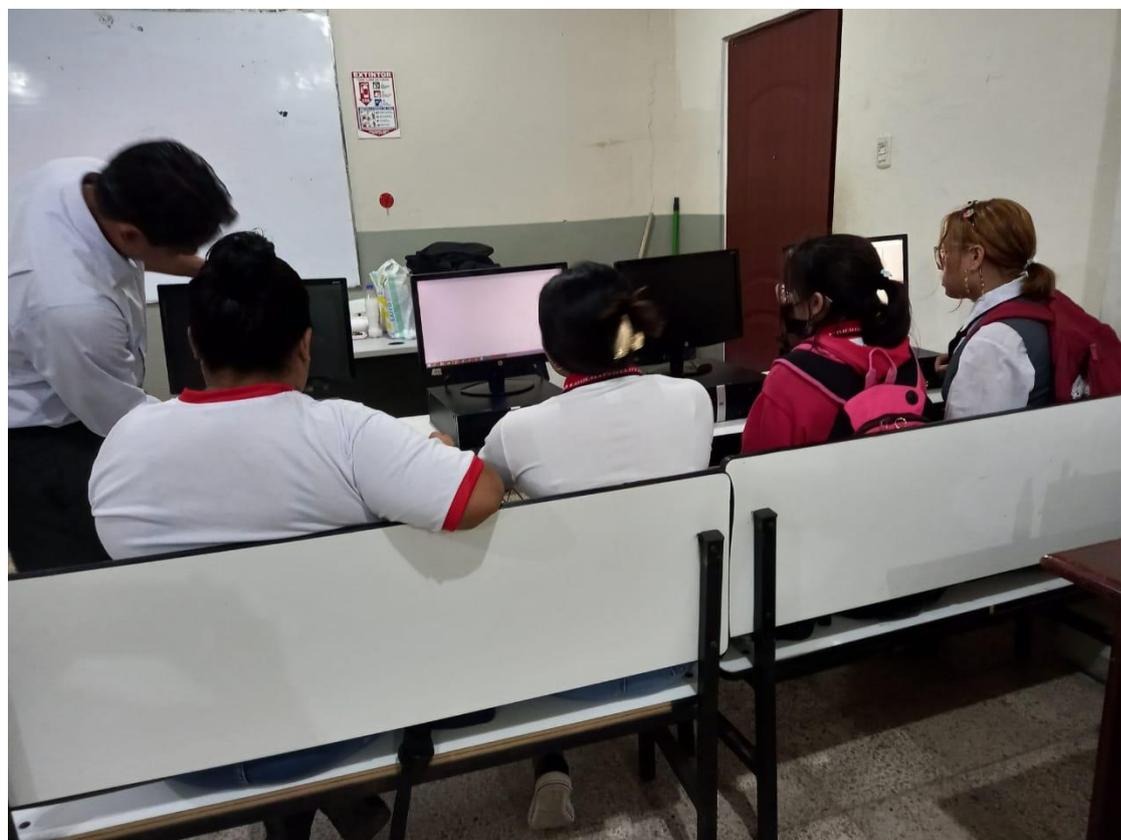
Metodología: Activa, participativa, colaborativa y expositiva.

Objetivo: Conocer el proceso para crear y asignar tareas en la plataforma educativa virtual Google Classroom, a través del manejo del entorno de la herramienta, para aplicarlo en el proceso de enseñanza aprendizaje.

CONTENIDO	ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN
Diseñar, crear y asignar tareas en Google Classroom.	<p>-Ejecutar un ejemplo en la computadora sobre cómo diseñar, crear y asignar tareas en Google Classroom, para los integrantes del aula virtual, estableciendo fechas y horas de entregas, agregando detalles adicionales.</p> <p>-Plantear a los maestros que observen y repitan los procesos e instrucciones para que vayan practicando mientras observan la explicación.</p> <p>-Determinar un escenario a los docentes en el que tengan que crear y establecer tareas en Google Classroom.</p>	<p>- Computadora</p> <p>- Infocus</p> <p>- Internet</p> <p>- Plataforma Google Classroom</p> <p>- Guía Didáctica de la Google Classroom</p> <p>- Diapositivas.</p> <p>- Videos educativos.</p>	<p>Talleres en el entorno de Google Classroom: Solicitar a los docentes la creación y asignación de tareas de acuerdo al escenario establecido.</p>

	<p>-Pedir a cada docente que asuman diversos roles, esto es, como el administrador del aula, estudiantes, directivos, entre otros. Los docentes tienen que colaborar y usar los recursos de Google Classroom para la creación y asignación de tareas de acuerdo al escenario establecido.</p>		
--	---	--	--

Practica para conocer cómo diseñar tareas en la plataforma Google Classroom



SESIÓN DE APRENDIZAJE 07

Título de la sesión de aprendizaje: Subiendo recursos escolares a la plataforma educativa virtual Google Classroom

Datos informativos:

Institución Educativa : Una unidad educativa fiscal de Guayaquil – Ecuador

Fecha : 23 de octubre del 2023

Duración : 3 horas académicas de 60 min.

Metodología: Activa, participativa, colaborativa y expositiva.

Objetivo: Conocer los pasos para subir recursos a la plataforma educativa virtual Google Classroom, a través de talleres prácticos en el entorno de la plataforma, para que los docentes carguen de forma correcta las actividades para sus estudiantes

CONTENIDO	ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN
Subida de recursos en un aula virtual (clase) de Google Classroom.	-Organizar la estructura de la clase de modo que el estudiante la pueda explorar y revisar de forma sencilla e identifique cuál es el tema se está tratando. -Explicar paso a paso el proceso de subida de recursos concerniente a los temas de la clase en diversos formatos (Pdf, Documentos, PPT, audios, videos, entre otros. Estos recursos pueden provenir de Google drive o pueden estar guardados en el equipo de forma local.	- Computadora - Infocus - Internet - Plataforma Google Classroom - Guía Didáctica de la Google Classroom - Diapositivas. - Videos educativos.	Talleres en el entorno de Google Classroom: Solicitar a los docentes que organice la estructura de la clase de modo que el estudiante la pueda explorar y revisar de forma sencilla e identifique cuál es el tema se está tratando.

Practica para subir recurso a la plataforma Google Classroom



SESIÓN DE APRENDIZAJE 08

Título de la sesión de aprendizaje: Revisando tareas en la plataforma educativa virtual Google Classroom

Datos informativos:

Institución Educativa : Una unidad educativa fiscal de Guayaquil – Ecuador

Fecha : 30 de octubre del 2023

Duración : 3 horas académicas de 60 min.

Metodología: Activa, participativa, colaborativa y expositiva.

Objetivo: Comprender el proceso de revisión y devolución de tareas en Google Classroom, mediante una explicación guiada en el entorno de Classroom, para aplicar los conocimientos en el desarrollo de las sesiones de clases.

CONTENIDO	ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN
Revisión y devolución de tareas en Google Classroom.	-Demostrar cómo se realiza la revisión, calificación de las tareas asignadas a los estudiantes en Google Classroom. -Plantear a los profesores que utilicen los saberes aprendidos para revisar devolver tareas asignadas a los estudiantes en la plataforma de Google Classroom -Enviar notificaciones a los estudiantes para que revisen sus calificaciones de las tareas que han enviado a través de Google Classroom.	- Computadora - Infocus - Internet - Plataforma Google Classroom - Guía Didáctica de la Google Classroom - Diapositivas. - Videos educativos.	Talleres en el entorno de Google Classroom: Solicitar a los docentes que utilicen los saberes aprendidos para revisar devolver tareas asignadas a los estudiantes en la plataforma de Google Classroom.

Aprendiendo el proceso de revisión de tareas en Google Classroom



SESIÓN DE APRENDIZAJE 09

Título de la sesión de aprendizaje: Creando cuestionarios en la plataforma educativa virtual Google Classroom

Datos informativos:

Institución Educativa : Una unidad educativa fiscal de Guayaquil – Ecuador

Fecha : 6 de noviembre del 2023

Duración : 3 horas académicas de 60 min.

Metodología: Activa, participativa, colaborativa y expositiva.

Objetivo: Crear cuestionarios con la herramienta Google forms, a través de talleres prácticos en el mismo entorno de la plataforma, para desarrollar evaluaciones en línea a sus estudiantes.

CONTENIDO	ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN
Crear y compartir los cuestionarios de Google Classroom.	Crear y compartir un cuestionario desde Google Classroom para que los maestros observen y repitan los procesos e instrucciones para que vayan practicando mientras observan la explicación del tema. -Plantear a los docentes la creación y compartición de un cuestionario o formulario en Google Classroom para evaluar la sesión de clases.	- Computadora - Infocus - Internet - Plataforma Google Classroom - Guía Didáctica de la Google Classroom - Diapositivas. - Videos educativos.	Talleres en el entorno de Google Classroom: Pedir a los docentes que creen y compartan un cuestionario o formulario en Google Classroom.

Practica de creación de cuestionarios en Google



SESIÓN DE APRENDIZAJE 10

Título de la sesión de aprendizaje: Iniciando clases por videollamada en Google Classroom con la herramienta Google Meet.

Datos informativos:

Institución Educativa : Una unidad educativa fiscal de Guayaquil – Ecuador

Fecha : 13 de noviembre del 2023

Duración : 3 horas académicas de 60 min.

Metodología: Activa, participativa, colaborativa y expositiva.

Objetivo:

CONTENIDO	ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN
Iniciar clases por videollamada en Google Classroom, mediante Google Meet.	<ul style="list-style-type: none">-Explorar las funciones de la herramienta Google Meet, para establecer semejanzas y diferencias entre cada una de ellas e identificar su funcionamiento.-Iniciar una clase con videollamada usando la herramienta Google Meet para que los docentes observen detalladamente los procedimientos para realizar clases sincrónicas con los estudiantes.-Solicitar a los maestros que inicien una sesión de clase a través de Google Meet, para evaluar y reforzar los conocimientos del tema.	<ul style="list-style-type: none">- Computadora- Infocus- Internet- Plataforma Google Classroom- Guía Didáctica de la Google Classroom- Diapositivas.- Videos educativos.	Talleres en el entorno de Google Classroom: Pedir a los maestros que inicien una sesión de clase a través de Google Meet,

<p>Iniciar clases por videollamada en Google Classroom, mediante Google Meet</p>	<ul style="list-style-type: none">-Explorar las funciones de la herramienta Google Meet, para establecer semejanzas y diferencias entre cada una de ellas e identificar su funcionamiento.-Iniciar una clase con videollamada usando la herramienta Google Meet para que los docentes observen detalladamente los procedimientos para realizar clases sincrónicas con los estudiantes.-Solicitar a los maestros que inicien una sesión de clase a través de Google Meet, para evaluar y reforzar los conocimientos del tema.
--	--

Practicando en Google Meet



Resultados de la encuesta sobre la variable calidad de servicios (pretest)

D1: Aspectos tangibles									D2: Fiabilidad						D3: Capacidad de repuestas						D3: Seguridad						D4: Empatía						
N°	1	2	3	4	5	6	7	D1	8	9	10	11	12	13	D2	14	15	16	17	18	D3	19	20	21	22	23	D4	24	25	26	27	D5	TV
1	4	3	3	3	4	3	4	24	5	5	4	5	3	4	26	4	3	5	4	3	19	4	5	5	4	4	22	4	4	5	4	17	108
2	4	4	3	4	5	4	4	28	5	4	5	3	4	4	25	2	3	4	5	3	17	5	5	4	5	3	22	5	4	4	5	18	110
3	4	4	3	3	4	3	3	24	5	2	4	5	4	4	24	4	3	2	4	3	16	4	5	4	4	3	20	4	5	2	4	15	99
4	3	3	2	4	4	4	3	23	5	4	3	3	4	3	22	3	3	3	3	4	16	3	5	4	3	4	19	3	5	4	3	15	95
5	4	3	2	5	4	4	4	26	5	4	4	5	3	4	25	4	5	4	4	3	20	4	5	4	4	3	20	4	5	4	4	17	108
6	5	3	2	3	4	3	3	23	5	5	4	4	3	4	25	5	5	5	4	3	22	5	5	5	4	3	22	5	5	4	4	18	110
7	4	4	2	4	4	4	3	25	4	4	5	4	4	5	26	4	4	4	5	3	20	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	17	109
8	4	3	3	4	5	3	4	26	5	3	4	5	3	4	24	3	5	3	4	3	18	3	3	3	3	5	17	3	5	3	4	15	100
9	4	4	3	4	5	3	3	26	3	4	4	5	3	3	22	3	2	3	4	3	15	3	5	4	4	3	19	3	5	4	4	16	98
10	4	2	2	2	4	4	3	21	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	82
11	4	4	3	3	5	5	4	28	5	2	4	5	3	4	23	4	4	2	4	2	16	4	4	3	4	3	18	4	5	2	4	15	100
12	3	3	2	3	4	4	3	22	5	4	3	4	4	3	23	3	5	4	3	3	18	3	5	4	3	4	19	3	5	4	3	15	97
13	4	3	2	3	3	4	4	23	5	4	4	5	4	4	26	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	3	20	4	5	4	4	17	107
14	5	3	2	3	4	2	3	22	5	5	4	4	4	4	26	5	2	2	4	4	17	3	5	3	3	3	17	5	5	4	4	18	100
15	4	4	3	4	5	3	4	27	5	2	4	5	2	4	22	4	5	2	4	4	19	4	3	2	4	4	17	4	5	2	4	15	100
16	3	5	3	4	3	4	2	24	3	3	4	4	3	4	21	4	4	3	4	3	18	4	5	3	4	3	19	4	5	5	4	18	100
17	4	4	3	3	3	4	4	25	5	4	3	4	3	4	23	4	3	4	4	3	18	3	5	2	4	3	17	4	5	4	4	17	100
18	3	3	4	4	4	3	4	25	4	4	2	3	4	3	20	3	3	5	3	4	18	3	3	5	5	5	21	3	3	3	3	12	96
19	4	4	2	3	2	3	2	20	4	5	3	2	5	2	21	4	4	4	4	2	18	4	3	4	4	4	19	1	4	4	3	12	90
20	4	4	3	3	4	3	3	24	3	2	4	4	3	3	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16	97

Resultados de la encuesta sobre la variable calidad de servicios (postest)

Aspectos tangibles								Fiabilidad						Capacidad de repuestas						Seguridad					Empatía					tv			
Nº	1	2	3	4	5	6	7	D1	8	9	10	11	12	13	D2	14	15	16	17	18	D3	19	20	21	22	23	D4	24	25	26	27	D5	
1	4	3	3	3	4	3	4	24	5	5	4	5	4	5	28	4	5	5	4	5	23	4	5	5	4	5	23	4	4	5	4	17	115
2	4	4	3	4	5	4	4	28	5	4	5	5	4	5	28	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24	5	4	4	5	18	122
3	4	4	3	3	4	3	3	24	5	2	4	5	4	5	25	4	5	5	4	5	23	5	5	4	4	5	23	4	5	3	4	16	111
4	3	3	5	4	4	4	3	26	5	4	3	4	3	4	23	3	5	4	3	4	19	4	5	4	4	4	21	3	5	4	3	15	104
5	4	3	5	5	4	4	4	29	5	4	4	5	4	5	27	4	5	4	4	5	22	5	5	4	4	5	23	4	5	4	4	17	118
6	5	3	2	3	4	3	3	23	5	5	4	4	4	4	26	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	5	23	5	5	4	4	18	114
7	4	4	2	4	4	4	3	25	4	4	5	4	5	4	26	4	4	4	5	4	21	3	4	4	5	4	20	4	4	4	5	17	109
8	4	3	3	4	5	3	4	26	5	3	4	5	4	5	26	3	5	3	4	5	20	4	5	3	4	5	21	3	5	3	4	15	108
9	4	4	3	4	5	3	3	26	5	4	4	5	3	5	26	3	5	4	4	3	19	2	5	4	4	3	18	3	5	4	4	16	105
10	4	4	4	4	4	4	3	27	3	3	3	4	3	4	20	3	3	3	3	3	15	5	3	3	4	3	18	3	4	4	5	16	96
11	4	4	3	3	5	5	4	28	5	2	4	5	4	5	25	4	5	4	4	5	22	5	5	3	4	5	22	4	5	4	4	17	114
12	3	3	5	3	4	4	3	25	5	4	3	4	3	4	23	4	5	4	3	4	20	4	5	4	4	4	21	3	5	4	3	15	104
13	4	3	5	3	3	4	4	26	5	4	4	5	4	5	27	4	5	4	4	5	22	5	5	4	4	5	23	4	5	4	4	17	115
14	5	3	4	3	4	2	3	24	5	5	4	4	4	4	26	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	5	23	5	5	4	4	18	115
15	4	4	5	4	5	3	4	29	5	3	4	5	4	5	26	4	5	2	4	5	20	5	5	4	4	5	23	4	5	3	4	16	114
16	3	5	5	4	3	4	2	26	3	3	4	4	4	4	22	4	5	5	4	3	21	3	5	5	4	3	20	4	5	5	4	18	107
17	4	4	3	3	3	4	4	25	5	4	3	4	4	4	24	4	5	4	4	5	22	4	5	4	4	5	22	4	5	4	4	17	110
18	3	3	4	4	4	3	4	25	4	4	4	3	3	3	21	3	4	5	4	5	21	4	4	5	3	5	21	3	5	4	3	15	103
19	4	4	4	3	3	4	3	25	4	5	3	4	4	5	25	4	2	4	5	5	20	5	3	4	4	5	21	4	4	4	3	15	106
	4	4	3	3	4	3	3	24	3	2	4	4	3	4	20	4	4	4	4	3		4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16	79