



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Herramientas digitales y la mejora continua en la institución
educativa privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra,
2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Sobrado Huamán, María Jesús Misraim (ORCID: 0000-0003-0787-3392)

ASESOR:

Dr. Casma Zárate, Carlos Antonio (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA — PERÚ

2021

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta investigación en primer lugar a Dios, por haberme dado la vida, fortaleza y ayuda para terminar satisfactoriamente este trabajo.

A mis padres y seres queridos, por estar a mi lado brindando su apoyo incondicional, gracias a su esfuerzo y paciencia llegar a ser profesional con honestidad y disciplina.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mis padres Leopoldo y Edith por el apoyo incondicional que me han brindado y amistades por los buenos deseos.

Al asesor Dr. Carlos Antonio Casma Zárate por brindar sus conocimientos, por su paciencia, tiempo dedicado al desarrollo de nuestro proyecto de investigación y por su apoyo incondicional en la culminación del presente proyecto.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III.METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 01:	Validaciones de las variables herramientas digitales y mejora continua	22
Tabla 02:	Estadística de fiabilidad para el cuestionario de herramientas digitales	23
Tabla 03:	Estadística de fiabilidad para el cuestionario de Mejora Continua	23
Tabla 04:	Frecuencia de la Variable Herramientas digitales	25
Tabla 05:	Frecuencia de la dimensión planeamiento	25
Tabla 06:	Frecuencia de la dimensión plataformas digitales	26
Tabla 07:	Frecuencia de la dimensión estrategias	26
Tabla 08:	Frecuencia de la variable mejora continua	26
Tabla 09:	Frecuencia de la dimensión planificar	27
Tabla 10:	Frecuencia de la dimensión ejecutar	27
Tabla 11:	Frecuencia de la dimensión evaluar	28
Tabla 12:	Frecuencia de la dimensión actuar	28
Tabla 13:	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Herramientas Digitales y Mejora Continua.	29
Tabla 14:	Coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión: Planificar y la variable Mejora Continua	30
Tabla15:	Coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión: Ejecutar y la variable Mejora Continua	31
Tabla16:	Coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión: Evaluar y la variable Mejora Continua	32
Tabla17:	Coeficiente de correlación de Spearman de dimensión: Actuar y la variable Mejora Continua	33

RESUMEN

La investigación planteó como objetivo determinar cuál es la relación entre las herramientas digitales y la mejora continua en la Institución Educativa Privada “Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021. Para ello, el estudio es de tipo aplicada, se desarrolló siguiendo los parámetros del enfoque cuantitativo, de nivel descriptiva – correlacional con diseño no experimental y método hipotético – deductivo. La técnica que se empleó fue la recolección de información y el instrumento aplicado a las unidades de investigación fue el cuestionario, el cual permitió medir la variable Herramientas Digitales que consta de 10 ítems y la variable Mejora Continua que consta de 12 ítems. La población censal estuvo constituida por 17 unidades de investigación de la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble del distrito de Puente Piedra. Se concluyó que existe un grado de correlación negativa grande y perfecta entre las variables Herramientas Digitales y Mejora Continua de la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Distrito de Puente Piedra, con un $r = -1,75$, Asimismo, se halló la relación entre las dimensiones: Planificar y Mejora Continua, evidenciando un $r = 0,636$, Ejecutar y Mejora Continua con $r = 0,766$, Evaluar y Mejora Continua con $r = 0,529$ y Actuar y Mejora Continua con $r = 0,474$.

Palabras clave: Herramientas Digitales, Mejora Continua, Planificación, Administración, Calidad.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine what is the relationship between digital tools and continuous improvement in the Private Educational Institution Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021. For this, the study is of an applied type, it was developed following the parameters of the quantitative approach, descriptive-correlational level with non-experimental design and hypothetical-deductive method. The technique used was the collection of information and the instrument applied to the research units was the questionnaire, which measures the Digital Tools variable consisting of 10 elements and the Continuous Improvement variable consisting of 12 elements. The census population was made up of 17 research units of the Corazón de Jesús el Roble Private Educational Institution in the Puente Piedra district. It was concluded that there is a large and perfect negative correlation between the variables Digital Tools and Continuous Improvement of the Private Educational Institution Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra District, with an $r = -1.75$. relationship between the dimensions: Plan and Continuous Improvement, showing $r = 0.636$, Execute and Continuous Improvement with $r = 0.766$, Evaluate and Continuous Improvement with $r = 0.529$ and Act and Continuous Improvement with $r = 0.474$.

Keywords: Digital Tools, Continuous Improvement, Planning, Administration, Quality.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial las empresas grandes, medianas o pequeñas se encuentran inmersas en un entorno altamente competitivo hoy en día no es suficiente contar con una buena infraestructura o contar con un buen servicio de calidad, la globalización y exige que todas las empresas de cualquier rubro cuenten con lo antes mencionado y con un buen sistema digital que ayude a racionalizar el recurso tiempo y se incremente la productividad, partiendo de esa necesidad de hacer uso de una herramienta digital que permita incluir en nuestro plan de mejora continua.

A nivel de Latinoamérica la evolución del sistema educativo ha sido lento de manera progresiva, con el transcurso del tiempo no ha evolucionado de manera total. A raíz de la emergencia sanitaria COVID-19 obligando a las autoridades de dichos países a controlar y mejorar la calidad educativa según reporte del Banco Mundial. Menciona también que debido al cierre de escuelas aproximadamente 120 millones de niños dejaron de estudiar con riesgo a perder en su totalidad el año escolar, es por ellos que los gobiernos de países latinos recurrieron a financiamiento para el uso de herramientas adecuadas para cubrir las necesidades educativas.

Desde la perspectiva de la tecnología el uso de Herramientas Digitales durante la emergencia sanitaria agilizó el proceso de innovación tecnológica asumir la definición de Herramientas digitales es un término nuevo y actualizado que recién está formando una concepción más amplia y fundamentada cabe resaltar que hoy en día forma parte de las actividades de rutina tanto en lo personal, laboral y social. El término de mejora continua tiene mucho tiempo de aplicado es por ello que hay bases y teorías que lo fundamentan la búsqueda de incrementar valor agregado a la institución educativa privada es fundamental porque permite reflejar la calidad que se imparte a través de los procesos de mejora con la debida capacitación docente y actualización para producir resultados óptimos.

Es visible que las brechas entre las herramientas digitales y la mejora continua se alinean de manera progresiva ya que el factor digital se ha incluido

de manera rápida, sin tener mucha capacitación para poder asimilarlo, se tiene conocimiento que la mejora continua tiene mucha relevancia en una organización y que de ello depende el crecimiento económico, productivo y el posicionamiento de marca que genere satisfacción en el usuario (estudiante), y competitividad y producción (docente).

La **realidad problemática** evidenciada en el deficiente manejo de herramientas digitales y la mejora continua en la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021. Se evidenció que los alumnos tenían deficiencia al momento de rendir evaluación, se comprobó a través de la retroalimentación en horas de clase, esta situación se detectó debido a la emergencia sanitaria del año 2019, la adaptación al cambio fue brusco es por ello que se presentaron muchas dificultades al inicio tanto en personal administrativo, docentes y estudiantes, esto llevó a que muchos profesionales por diversas razones no estaban adaptados al uso de las plataformas digitales de manera total originando que soliciten ayuda a sus hijos o familiares cercanos que tuvieran mayor dominio en el uso de tecnología y sus recursos. Nuestra realidad a nivel nacional se manifestó como obsoleta debido a que la tecnología que se maneja en Perú en comparación al nivel global es deficiente y no contrasta con la realidad actual, la adaptación al cambio en la capital fue de manera progresiva y con mayor facilidad de adaptación debido a que la mayoría contaba al menos con un recurso tecnológico para hacer uso de las herramientas digitales, en las provincias fue progresivo y lento ya que no contaron con los recursos suficientes para adaptarse a las herramientas digitales y en muchos de los casos no poseían un recurso tecnológico que ayude a satisfacer esa necesidad obligatoria que demanda la innovación debido al factor sanitario que se presentó en el año 2019.

Debido a ese factor que fue de trascendencia a nivel mundial muchas personas se quedaron sin trabajo y sufrieron inestabilidad económica es por tal motivo que la captación de alumnado disminuyó de manera considerable lo cual perjudicó a la organización.

Es de interés ofrecer un servicio innovador y de calidad, debido a que la competencia tiene mucha representación en el mercado, en la actualidad para el

logro de captación de alumnos es necesario la competitividad y no sólo renombre.

La cual está asociada con los métodos y el procedimiento, para que la actividad de mejora nos brinde una visión continua, la medición correspondiente y el resultado del proceso a través del rendimiento se tiene que orientar a la mejora y ejecutar los procesos.

La globalización no sólo está involucrada con la economía de nuestros países, la exportación, la importación o con los recursos tecnológicos para ciertas áreas de interés, está inmerso en nuestro estilo de vida, es por ellos que se debe mejorar e innovar las estrategias metodológicas a través de la TICS.

En conclusión, el deficiente manejo de herramientas digitales y la mejora continua en la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021, se evidenció que la capacitación es una estrategia que se debe aplicar para el optimizar el manejo de herramientas digitales y mejora continua es por ello que el desempeño de los estudiantes no fue significativo al cien por ciento.

La investigación planteó el **problema general** orientado a ¿Cuál es la relación entre las herramientas digitales y la mejora continua en la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021?, los **problemas específicos** son: a) ¿Cuál es la relación entre la planificación y la mejora continua en la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021? b) ¿Cuál es la relación entre la ejecución y la mejora continua en la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021? c) ¿Cuál es la relación entre la evaluación y la mejora continua en la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021?, d) ¿Cuál es la relación entre la acción y la mejora continua en la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021?

Por otro lado, **la justificación teórica** se lleva a cabo con la finalidad de aportar mayor conocimiento al ya existente, brindar capacitación a los colaboradores para el manejo adecuado de las herramientas digitales, es relevante para mejorar la calidad educativa a través del proceso de mejora

continua, la **justificación metodológica** es de tipo aplicada, diseño no experimental, de corte transversal, enfoque cuantitativo, con un nivel de estudio correlacional, descriptiva, que permitirá mejorar el uso de las herramientas digitales y la mejora continua mediante las evaluaciones constantes a través del instrumento encuesta y verificación de la satisfacción del usuario con la aplicación correcta de las herramientas digitales y recursos tecnológicos; finalmente, la **justificación práctica**, esta investigación se llevó a cabo porque es necesario aplicar mejoras en el uso adecuado de las herramientas digitales, los recursos tecnológicos e instrumentos a emplear mediante un adecuado proceso administrativo, que incluye capacitación a los docentes, evaluar de manera constante para medir el progreso y el desempeño, verificando si hay cambio considerable.

Igualmente, el **objetivo general** es determinar la relación que existe entre las herramientas digitales y la mejora continua en una Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021. Asimismo, se propusieron **objetivos específicos** a) Determinar la relación que existe entre planificación y la mejora continua en una Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021, b) Determinar la relación que existe entre la ejecución y la mejora continua en la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021, c) Determinar la relación que existe entre la evaluación y la mejora continua en la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021 y d) Determinar la relación que existe entre los Recursos Didácticos y los tipos de Aprendizaje en la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021.

Para determinar, la **hipótesis general** Existe relación entre las herramientas digitales y la mejora continua en la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021, asimismo se propusieron **hipótesis específicas** existe relación entre la planificación y la mejora continua en la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021, existe relación entre la ejecución y la mejora continua en la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021, existe

relación entre la evaluación y la mejora continua en la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021, existe relación entre la acción y la mejora continua en la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para ejecutar la presente investigación es obligatorio hacer una recopilación de trabajos relacionados con nuestras variables en estudio: Herramientas Digitales y la mejora continua. Como prioridad se toma diversidad de antecedentes internacionales y nacionales que se utiliza como cotejo para los resultados.

En el **ámbito Internacional**, se encontró oportuno este trabajo de investigación realizado por Masaquiza (2017) titulado “Plan de mejora continua de procesos operativos para el restaurante “Anita” de la parroquia Picaihua del cantón Ambato, Ecuador”, tuvo como objetivo primordial determinar la estrategia óptima para implementar y ejecutar un plan de mejora continua de procesos operativos para el restaurante “ANITA”. Se utilizó la metodología descriptiva con un enfoque cuantitativo y corte transversal. La muestra fue de 155 personas entre clientes y personal. El instrumento de esta investigación fue la encuesta. Se pudo concluir que el conocimiento que tienen los clientes y el personal facilitará el desarrollo de un plan de mejora continua que permitirán reducir tiempos de espera y mejorar la satisfacción del cliente accediendo a la fidelización y captación de nuevos clientes dando oportunidad al crecimiento y desarrollo de la empresa formando parte del mercado competitivo e innovador, la calidad es un factor de suma relevancia tanto en productos como servicio, al implementar su plan de mejora reforzará e incrementará sus ventas y el crecimiento en el sector gastronómico considerado como gran competidor y lograr posicionamiento en el mercado como parte de su meta empresarial.

Este trabajo de investigación referente a la herramienta digital que compone el proceso de enseñar y aprender aplicando la estrategia organización de información, realizada por Montaña, (2016), titulado “Evaluación de herramientas digitales para la gestión de portafolio educativo”, Esmeraldas – Ecuador que tuvo como objetivo reforzar el proceso de enseñanza – aprendizaje, esto facilita y permite desarrollar participación constante, interés por la investigación y descubrimiento de nuevos conocimientos interactuando docente y estudiante. La investigación fue de carácter analítica – propositiva.

La muestra fue de 2 directivos, 25 docentes, 25 estudiantes del nivel bachillerato. Los instrumentos y técnicas que se emplearon en el trabajo de

investigación fueron la encuesta y la entrevista. Se puede concluir que, para consolidar el proceso de enseñanza – aprendizaje se propone la adaptación de un sistema pedagógico que mejore la metodología académica, haciendo uso de los recursos tecnológicos, enlazando relación entre estudiantes y los conocimientos del docente para la concepción de la evaluación que se debe aplicar, la propuesta de capacitación de la aplicación del Portafolio Digital Educativo es un medio que facilitará evaluar el logro de los estudiantes y que los docentes adquieran mayor competitividad.

Por otro lado, Aliaga (2018) en su investigación titulada “Estudio de las dificultades de los docentes de la escuela “Dr. Leónidas García Ortiz” de Riobamba en la plataforma EDUCAR – Ecuador”. Como objetivo de la investigación fue determinar las causas que generan dificultades en los docentes para el manejo de la plataforma EDUCAR ECUADOR, La investigación tuvo un diseño no experimental de tipo descriptivo, teniendo un enfoque cuanti-cualitativo. La muestra fue de 42 personas entre docentes y administrativos. Los instrumentos y técnicas que se emplearon en el trabajo de investigación fueron la encuesta, la entrevista y la entrevista focal. Se pudo concluir que el obsoleto manejo de las herramientas tecnológicas tiene como resultado negativo que algunos docentes no ejecuten las actividades encomendadas con la debida organización, correcto almacenamiento de información, contenido actualizado y datos en dichas plataformas digitales, es por ello que la capacitación es un factor de mucha relevancia para erradicar la problemática del uso inadecuado de las herramientas digitales. El uso de dichas plataformas digitales debe encontrarse acorde con los requerimientos que solicita la Dirección Departamental de Lima y el Ministerio de Educación.

En el **ámbito Nacional**, se puede identificar en el trabajo de investigación de Caruajulca (2020), titulada “Aplicación de la mejora continua y su impacto en la productividad de la empresa Carvic, Pacasmayo, 2020”. Como objetivo determinar el impacto de la mejora continua en la productividad de la empresa Carvic. Tiene un enfoque cuantitativo con un nivel explicativo. El tipo de investigación es aplicado con un diseño pre experimental. La muestra estuvo establecida por los datos cuantitativos de la productividad durante diez meses, cinco antes y cinco después de la aplicación del plan de mejora, en los años 2019-2020. Las técnicas

empleadas en la recolección de la información fueron la observación, el análisis documental y la encuesta. Se llegó a la conclusión que al integrar la decisión de cambio para que el servicio sea satisfactorio, la aplicación del plan de mejora resultó positivo y se observó el incremento satisfactorio en 5%, al aplicarse la prueba “T student” para contraste de hipótesis se obtuvo un nivel de significancia del 0.007 resultando aceptable.

Un estudio realizado por Mateo (2021), titulado “Relevancia de capacitaciones en recursos digitales para docentes de la Institución Educativa Emblemática “San Juan”, Lima”. Tuvo como objetivo principal es reconocer y explicar la importancia de las capacitaciones y la conexión con los recursos digitales de los docentes en un contexto virtual. La investigación tuvo un enfoque cualitativo es de tipo básica de modelo hermenéutico, fenomenológico. La muestra fue una selección de las tres participantes haciendo uso del muestreo intencional. El instrumento utilizado fue la guía de entrevista y la técnica que se empleó para este trabajo de investigación fue la entrevista. Como conclusión del trabajo realizado se observó que las capacitaciones son un proceso que posibilita el aprendizaje y corrige el comportamiento del personal al realizar las funciones de un cargo, por ello contribuye al mejoramiento de las competencias y el manejo de recursos digitales de los trabajadores con respecto a la educación virtual y documentación respectiva generando productividad.

Por otro lado, Alarcón (2017), detalla el resultado del proceso de mejora en el trabajo de investigación aplicado a su empresa titulado “Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador”. Su objetivo fue establecer la relación entre la empresa y el cliente mediante la calidad de los servicios prestados. El tipo de investigación fue descriptiva, propositiva, y explicativa el diseño de la investigación es no-experimental porque se observa y se describe el comportamiento y de las variables de estudio. Se empleó una muestra de 263 clientes de la empresa ServiFreno. Se puede concluir que el modelo de mejora continua enfocado en los procesos influye de manera proporcional considerado como estrategia para incrementar los niveles de calidad percibido por los clientes de la empresa ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador.

Las investigaciones en consideración para el presente trabajo son de relevancia y tienen un propósito interesante debido a los aportes y conocimientos de los diversos autores permitiendo hacer un análisis de los resultados procesados de un objeto sujeto a investigación. Se afirma que las bases teóricas es el soporte de todo proyecto ya que nos permite sustentar que la investigación es veraz y confiable.

Para el complemento del trabajo de investigación respecto a las herramientas digitales se considerarán algunas definiciones que permitan entender con mayor claridad su significancia. Las herramientas digitales son recursos intangibles que se pueden hallar en una computadora o dispositivo electrónico, objeto con el que se puede realizar diversas actividades nos ayuda a interactuar con el recurso tecnología ya sea para comunicación, compra, venta, entre otros con el fin de habilitar competencias y habilidades en dichos receptores, para que las herramientas digitales sean productivas y eficaces se necesita contar con un personal debidamente capacitado. (Escamilla, 2013).

(Díaz, Rigo y Hernández, 2015). Al desarrollar las herramientas digitales en la nueva era, estamos empleando innovación, la innovación en educación virtual surge de la necesidad del aprendizaje de la vida, la necesidad de expansión del portafolio e-learning en distintos escenarios abarcando más allá del aprendizaje, siendo útil para cualquier rama profesional, la perspectiva de este tipo de aprendizaje digitalizado es realizar las actividades de aprendizaje de manera individual o grupal para que el estudiante pueda desarrollar habilidades a través de la interacción dando origen a que retroalimenten, se cuestionen y busquen el medio de información más oportuno de una manera más efectiva.

La planificación es el proceso para organizar y estipular los objetivos en un tiempo y lugar determinando tiempo y espacio. La planificación es la base para concretar un proyecto, en la parte administrativa la planeación es una herramienta estratégica en los que se puede definir los objetivos generales y específicos, el cronograma de actividades, los resultados esperados la ejecución y evaluar si se alcanzaron los objetivos propuestos.

La planificación se fundamentó con otras leyes: Ley del desarrollo planificado de la economía; esta ley enfocada en el pensamiento comunista expresaba la

necesidad de organizar la economía y la producción a nivel nacional de manera igualitaria, del desarrollo armónico regula la distribución del trabajo y la producción en la economía nacional, y en los principios del centralismo democrático basada en la organización total de los planes y acciones demandando autonomía y responsabilidad, y de la integralidad de la planificación enfocado en los factores socioeconómicos y científicos este plan está basado concentrar fuerzas y recursos más importantes en la sociedad. (Saavedra, Castro, Restrepo & Rojas, 2001).

Las plataformas Digitales son programas que puedes encontrar con múltiples opciones, que facilitan la ejecución de diversas aplicaciones para satisfacer distintas necesidades, sea de ámbito laboral, social, educativo, entre otros. Cada una tiene una función diferencial que permite al usuario resolver alguna implicancia de manera automatizada optimizando recursos. El avance de la tecnología ha facilitado múltiples canales. La implementación de la tecnología se ha convertido en un factor innovador que ayuda a resolver dificultades en un menor tiempo. Existen diversos tipos de plataformas digitales acorde a la necesidad de cada individuo: Plataformas educativas; enfocadas en la educación a distancia sirve como un complemento a la educación presencial, las más conocidas son Blackboard, e-college y Moodle, plataformas sociales; son utilizadas de manera masiva por nuestra sociedad ayudan a la interacción con familiares, amigos o conocidos; con estas plataformas podemos acceder a la adquisición de productos y servicios ejemplo de ellas tenemos plataformas de e-commerce, WooCommerce, Tiendanueva, Magento, etc y plataformas especializadas; creada con la intención de satisfacer a un segmento específico de usuarios un ejemplo explícito son las plataformas relacionadas con el marketing digital.

Según Lamelo, (2015). Al hacer uso de la innovación debemos hallar una estrategia de comunicación en la Red, de manera específica que permita implementar las diversas formas de comunicación en el ámbito empresarial, a nivel institucional o posicionamiento de marca personal. El autor se basa en la experiencia de los productos de consumo masivo, señala que dichas estrategias pueden adaptarse a la marca personal, al sistema de las pymes, a la comunicación solidaria, política o cultural. El autor hizo selección de herramientas digitales que serán de utilidad para el incremento de la productividad.

Mejora continua (Belohlavek, 2006) La mejora continua es el proceso que permite incrementar el valor agregado que se brinda al usuario, esta acción se refleja en la interacción con clientes internos y clientes externos. La función de las organizaciones es enfocarse en los clientes externos es por ello cuando se implementa un plan de mejora con el debido planeamiento y ejecución enfocado en ellos la productividad se incrementa. La metodología unicista hace que los objetivos y los procesos empleen toda la tecnología posible, haciendo posible la reutilización de los objetos que resulte funcional

El ciclo de Deming basada en la idea del Dr. Walter Shewart, es el principio de este proceso: Planificar: Desarrollar un método con el propósito de trazar proyecto que permita alcanzar una meta. Al planificar se tiene que ordenar, organizar, y actuar bajo directrices analizadas previamente añadiendo visión estratégica, por ello la planificación es una herramienta que ayuda a reducir el nivel de incertidumbre Ejecutar: En este punto se pone a prueba la planificación con el control debido que permite observar si el plan se está llevando a cabo según lo esperado, para controlar la gráfica de GANTT, permite medir la cantidad de tareas y el tiempo a disposición. Evaluar: Esta fase del proceso se compara los resultados con lo plasmado en el plan permitiendo hacer correcciones en el punto débil, o reestructurarlo de ser el caso. Actuar: Esta es la última fase del proceso en el cual observamos si la calidad que esperamos brindar es la adecuada se hace el debido recuento del proceso y se oficializa, de ser el caso de corrección debemos plantear un nuevo plan de trabajo.

Las bases teóricas que se emplearon para este trabajo de investigación se sustentan en el enfoque de **Herramientas de Gerencia**. Las herramientas de gestión gerencial son técnicas y estrategias que mantiene un control y permite un mayor dominio de los procesos además que sirven como ayuda para la distribución de labores de las diversas áreas de la organización.

Estos sistemas de gestión son respaldados en modelos informáticos que sistematizan los procesos de una organización y forma una vinculación entre las áreas organizacionales, los objetivos se vuelven más claros y medibles y otorgado excelencia y productividad que desea todo representante de una empresa.

Las herramientas para un gerente son fundamentales, porque les permite tener el control del manejo de todas las áreas existentes en una organización minimizando el tiempo y obtener competitividad.

En definitiva, las herramientas de gestión se han vuelto aliados de las organizaciones ya que son fáciles de utilizar y puedes hacer una proyección de mejora si se requiere.

Esta base teórica hace referencia la calidad que se desea tener a través de la optimización y productividad de nuestros colaboradores es por ello que nos enfocamos en la **Teoría de Mejora Continua o Ciclo de Deming**.

El término Kaizen definido por Masaaki significa mejoramiento continuo, término que en la práctica involucra desde el gerente hasta un colaborador operativo por igual, esta teoría es la raíz de la estructura de la mejora continua que conocemos en la actualidad. Este enfoque basado en procesos logra cumplir con los resultados de una manera eficaz esto se debe a que las actividades están engranadas y permiten aportar valor a través del constante control en las actividades y ejecutarla obteniendo resultados positivos. Para elaborar un plan de trabajo con la finalidad de optimizar procesos y dar entradas a ideas innovadoras que permitan calificar a la organización como una entidad que promueve calidad.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El trabajo de investigación que se desarrolló es de tipo aplicada, debido a que nos brinda información útil y necesaria para desarrollar e implementar opciones que contribuyan a solucionar los problemas. Según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2016) señalan que la finalidad es buscar y analizar de la manera más detallada para la solución de problemas.

3.1.2 Enfoque

Será cuantitativo, se recopilará datos y continuará con la evaluación estadística. Según Hernández, Fernández y Baptista (2016) nos mencionan que este enfoque utiliza la recolección de datos para experimentar hipótesis teniendo como base la cuantificación numérica y el desarrollo del análisis estadístico, con el propósito de determinar el comportamiento y demostrar las teorías planteadas.

3.1.3 Nivel

La investigación será descriptiva, correlacional, según Hernández, Fernández y Baptista (2016), definen que en el estudio descriptivo detallan características de un suceso en una determinada población e indican que el estudio correlacional tiene como fin comprender y encontrar la relación y el grado de relación entre variables.

3.1.4 Diseño

El diseño es no experimental, ya que no se realizará manipulación de las variables, tal como indican Hernández, Fernández y Baptista (2016), lo que hace es estudiar manifestaciones en su entorno natural para ser analizados.

3.1.5 Método

El método que se aplicó para la investigación es hipotético-deductivo, según Baena (2014) es un grupo de procedimientos lógicos que son aplicados en el desarrollo de la ciencia, con el hecho de sustentar las teorías que se pueden plantear en dicho proceso sujeto a estudio, es deductivo porque al iniciar

con una idea general se enfoca en casos particulares y a raíz de dicho proceso el panorama resulta claro y preciso.

3.2 Variables y Operacionalización

Se puede apreciar la matriz de operacionalización según anexo 02

Variable: Herramientas digitales

Definición conceptual

Según Pérez, (2007). Considerada como extensión de los recursos y posibilidades de conocimientos y acción, creando un nuevo escenario para el aprendizaje y la comunicación humana. En la era de la información el aprendizaje, los contenidos, los procesos las herramientas digitales contribuyen con la comunicación promete acoplarse a las necesidades del ser humano optimizando recursos y agilizando el tiempo de resultado.

Dimensión Planeamiento: Según Navajo (2009). Herramienta que es de utilidad para hacer un diagnóstico en base al proceso de una organización con el propósito de lograr eficiencia y calidad.

Indicadores: Calidad, Objetivos, Flexibilidad.

Calidad: En el libro de Gómez, Vilar y Tejero (2003) definiendo la calidad según Feigenbaum, calificación de las características de un producto o un servicio es el complemento perfecto que cumple con la perspectiva del cliente, la calidad es determinada por el cliente identificado a través de la experiencia teniendo representación variable en el mercado.

Objetivo: Según García (1994). Para tener éxito al realizar cambios en la estructura de la organización debemos tener una visión específica de los objetivos deben ser claros y operativos, el éxito depende si el entorno al que se va adherir la empresa es el correcto, evaluar cuál es el potencial de la empresa, insertar una filosofía empresarial que identifique a la empresa y determine su nivel de eficiencia y eficacia.

Flexibilidad: Es una capacidad para adaptar las cualidades y asignación de actividades a los colaboradores según el uso de la fuerza de trabajo de acuerdo con la productividad definido por Blanch, Espuny, Gala y Artiles, (2003).

Dimensión Plataformas Digitales: Morales (2021), menciona que son sistemas de complejidad que desempeñan un rol importante que posee con posibilidades que diversos factores tengan acceso a ella en una organización: clientes, especialistas por áreas, proveedores, entre otros.

Indicadores: Comunicación Interna, Plataformas e- Learning y Plataformas de Gestión.

Comunicación Interna: Según Cuenca y Verazzi, (2019). La comunicación interna es una gestión que se planifica, diseña y ejecuta por todos los miembros proponiendo ideas que contribuyan con la mejora de la organización. Son actividades de comunicación que se desempeña de manera obligatoria en una organización, con la finalidad de crear vínculos entre sus miembros, utilizando diversas técnicas e instrumentos de comunicación por medio escrito, oral, virtual, visto en el reglamento interno contribuyendo con la información, integración y motivación para el alcance de objetivos propuestos por la empresa.

Plataformas de e- learning: Cada plataforma tiene como característica de uso técnico o uso pedagógico, que a la par proporciona un valor agregado para que el responsable de la formación académica opte por el uso de la plataforma adecuada. El propósito de relevancia es reforzar las técnicas de aprendizaje usando los recursos tecnológicos que se encuentren a disponibilidad. Esta plataforma tendrá funciones en relación a la gestión de materiales educativos, encargado de organizar materiales para el aprendizaje del alumno y sistema de gestión y seguimiento del alumno, correspondiente a realizar las tareas administrativas vinculadas con la gestión de los alumnos. (Muñoz y González, 2009).

Plataformas de Gestión: Son aquellas que se emplean para las funciones de gestión y que tienen relación con las acciones específicas, al momento de organizar un evento se debe considerar la creación de contenido multimedia, y el uso de aplicaciones de acuerdo al contenido que se empleará. (Vélez, Carrascal, Arciniegas & Cerón, 2018).

Dimensión Estrategias: El entorno de la organización es muy dinámico, las necesidades de los consumidores, la competencia, proveedores, distribuidores

y tienen un ciclo de estabilidad corto. Es por ello que se debe aprovechar el resultado del análisis de los factores externos (oportunidades y amenazas), cabe precisar que el área de marketing y el área que se encuentre involucrada para el beneficio de la implementación de dicha estrategia mantenga equidad entre el logro de objetivos y la optimización de recursos de la empresa.

Indicadores: Procedimientos, Recursos, Estrategias de evaluación.

Procedimientos: La política y los procedimientos son factores que deben estar centrados en el cumplimiento de los objetivos, para tomar la iniciativa de mejora se debe contemplar que las políticas, métodos o procedimientos se propongan de manera colectiva por escrito con el fin de ser sujetos a revisión, análisis, depuración o mejorados de manera formal, lo recomendable para mantener orden y resultado debemos revisar como mínimo una vez al año la documentación. (Álvarez, 2006).

Recursos: Según (Fuente Innovación y Cualificación, 2002). Los recursos son los elementos que se emplean para realizar las actividades y funciones en una organización estos factores se pueden manifestar como: recursos humanos, financiero, tangibles o intangibles. Estos instrumentos facilitan el logro de objetivos propuestos cumpliendo con la función del desempeño laboral y la competitividad.

Estrategias de Evaluación: Es una serie de procedimientos que debe ser reportado por el docente al área administrativa (Dirección) para su debida evaluación y aprobación, se encarga de la obtención de información sobre el aprendizaje de estudiante a través de instrumentos como exámenes escritos u orales para promover el aprendizaje de calidad. (Sánchez & Martínez 2020).

Variable: Mejora continua

Para Guerra, (2007). El término mejora continua vinculado con los negocios, estado y el rubro educación es una concepción válida, las terminaciones mejora continua, control de calidad y valor agregado tienen trascendencia es por ello que se han generalizado. La mejora es un proceso que se obtiene del conocimiento debe tener armonía con la visión organizacional y realizar el monitoreo continuo, cumpliendo con las metas establecidas a mediano y largo plazo a través de la retroalimentación de desempeño.

Indicadores: Procesos internos, Infraestructura, Plan de capacitaciones.

Dimensión Planificar: Según Saavedra (2001). Es un proceso que se realiza en conjunto o de manera individual en una institución con un periodo de tiempo haciendo uso de métodos, instrumentos y recursos dependiendo de las necesidades. La planificación consta de tener visión debe ser alcanzable, medible y definir en qué dirección está enfocado el proyecto para mejorar la calidad.

Procesos internos: El modelo de procesos internos, detalla la evolución del proceso de control y de personas y enfatiza el rol de la comunicación y el flujo adecuado de información (como medios), la estabilidad como resultado final en la evaluación efectiva. Desde este enfoque el proceso de efectividad tiene que ver con la salud interna de la organización según Fernández y Sánchez (1997).

Infraestructura: La infraestructura es un bien que contribuye de manera positiva con las relaciones interpersonales, las actividades económicas sean independientes o colectivas e intercambio de bienes y servicios. La infraestructura está categorizada por: vías de transporte, abastecimiento de energía, suministro de agua y red alcantarillado, los equipamientos docentes, sanitarios y aquellas instalaciones que sirvan para interrelación social como área de recreación, área de educación física, espacios culturales, entre otros, todas ellas siguiendo un protocolo de metraje específico por cada nivel de Educación Básica Regular: Inicial $250 m^2$, Primaria $350 m^2$ y Secundaria $500 m^2$, siendo pre requisito estipulado por ley, mediante las entidades superiores correspondientes.

Plan de capacitaciones: Según Reynoso, (2013). El propósito de un plan de capacitación es cultivar la eficacia organizacional, permitiendo mejorar la interacción entre colaboradores, disminuyendo la rotación de personal, mejoramiento del clima laboral, incrementar la productividad y la calidad, invertir en el desarrollo intelectual de los colaboradores (programas de capacitación).

Dimensión Ejecutar: Según de la Parra, (2002). Consiste en concretizar el plan realizando lo dispuesto para cumplir con el objetivo determinado, en conjunto con los colaboradores de la Institución Educativa Privada bajo previa capacitación, realizando diversas evaluaciones y pruebas piloto.

Indicadores: Trabajo Social, Actualización de proyectos en conjunto, Programa de rendimiento del docente a través del conocimiento impartido.

Trabajo Social: Según López (2009) citado en Kisnerman lo define como: definida como proceso social que contribuye con el desarrollo de la personalidad y adaptación.

Actualización de proyectos en conjunto: REDOOLAC (2010). Es la concreción de ideas que ayudan a que la institución sea reconocida con un alto nivel de calidad además de estar debidamente organizada. Actualizar un proyecto permite guiar a todos los miembros de una institución. El docente debe elaborar y ejecutar el Proyecto Educativo Institucional (PEI), teniendo como soporte las normas y bases legales, cumpliendo con las necesidades de los educandos, teniendo como referencia que cada institución es libre de adaptar un PEI de acuerdo a las prioridades y el progreso que quiere obtener, la elaboración de programación curricular que permite identificar cual es el proceso de enseñanza y las estrategias según sea el caso, virtual o presencial, aportación para la elaboración del Reglamento Interno que fomente orden y disciplina para todos los miembros, y Elaboración de Plan Anual de Trabajo sirve como ayuda para identificar las actividades a realizar y las estrategias en base a la competencia externa e interna.

Programa de rendimiento del docente a través de los conocimientos impartidos: Este programa contribuye con el proceso de aprendizaje obtenido y actualización de conocimientos. En el caso de los docentes con sección a cargo son responsables de gestión pedagógica en espacios educativos formales, teniendo vinculación específica con los alumnos por lo que deben transmitir saberes y recrear, tener conocimiento pedagógico y contar con experiencia educativa y pedagógica, en el caso de los profesionales que asumen un rol administrativo deben tener los aspectos mencionados líneas arriba, son responsables de la gestión pedagógica cuenta con la habilidad de liderar, trabajar en equipo, teniendo la capacidad y autoridad de monitorear a los docentes y el personal seleccionado que labora en la institución lo cual contribuya con el proceso de mejora. (UNESCO, Lima, 2019)

Dimensión Evaluar: Según de la Parra, (2002). Esta etapa consta de la recopilación de datos y Consiste en reunir datos y evaluar el resultado de acuerdo con los parámetros propuestos evaluando que los indicadores seleccionados generen eficiencia y eficacia.

Indicadores: La documentación presentada, Instrumentos y procesos de aprendizaje, Acreditación de los docentes

La documentación presentada: En la institución Educativa Privada lo docentes se reúnen para coordinar y estar actualizados con los documentos de gestión que les solicita la UGEL, Ministerio de Educación, por medio del Director de dicha Institución Educativa Privada. Para mantenernos actualizados

Se debe tener los siguientes documentos solicitados: el acta de conformación de comité de aula, ficha de entrevista a padre de familia, la ficha de información del docente, formato de experiencia de aprendizaje, formato sugerido para el plan lector 2021, normas para las clases virtuales de aprendo en casa, 2021, planificador de actividades 2021, registro de asistencia individual, Registro de control de evidencias, Registro de mapa de calor, solicitud de permiso por onomástico, trabajo colegiado.

Instrumentos y procesos de aprendizaje: El directivo de la Institución educativa Privada evalúa y monitorea si el docente realiza una autoevaluación de las estrategias y métodos que emplea, si estos influyen en la calidad de enseñanza, identificando las necesidades de la organización y de los alumnos por parte del docente, que evalúe las competencias profesionales que posee, demuestra interés de aprender nuevos conocimientos, si participa en la generación de políticas en el marco de su trabajo profesional, Si se mantiene informado de los aportes de la gestión, las normativas derechos y obligaciones, aporta ideas para la gestión del currículo, gestión, evaluación y conocimiento. (Ministerio de Educación, 2012).

Acreditación de los docentes: Para tener un conocimiento específico de la acreditación y valoración de los docentes de Educación Básica Regular se debe tener presente los siguientes requisitos: Formación Profesional del profesorado en Universidad e Institutos Superiores Pedagógicos, formación profesional no menos de diez semestres, contar con prácticas profesionales como requisito

indispensable Contar con título Profesional Licenciado en Educación. (Unesco, Lima, 2019).

Dimensión: Actuar: Según manifiesta De la Parra, (2002). Última etapa en la que se comprueba que el proceso del plan fue satisfactorio es caso sea positivo se evalúa que estrategias consideran para que siga la permanencia de esa calidad, en caso no haya sido positivo el proceso del plan se debe reestructurar o realizar ajustes en los puntos débiles.

Indicadores: Actualización de los docentes sobre las TIC's, Refuerzo de talleres, Inversión en tecnología.

Actualización del personal administrativo sobre las TIC's: La innovación tecnológica es un factor de relevancia es por ello que los docentes y el personal administrativo deben estar actualizados con los conocimientos tecnológicos implicando participación sea activa en proyectos grupales haciendo uso de las TIC's. Este rendimiento se puede utilizar para cualquier actividad que se requiera: elaboración de planes, y proyectos de desarrollo, optimización de recursos, financieros y materiales de la institución educativa privada. (COMIE, 2017).

Refuerzo de talleres: El directivo de la Institución Educativa Privada evalúa si es conveniente reforzar con talleres al personal docente y administrativo y al finalizar se le otorga una certificación que afianza el conocimiento adquirido. Los talleres y proyectos que tengan relación con la innovación es un gran reforzamiento que asegura calidad y conocimientos frescos lo cual permite mayor productividad, eficiencia, competitividad en el mercado y desarrollo profesional. (Amachi, 2016).

Inversión en tecnología: Según Mateus, (2012). La inversión en ciencia y tecnología es primordial a la actualidad para el progreso económico y social, implementar la adaptación de las empresas en el uso de la tecnología verde se deben sumar todos a esta acción. El impacto de la tecnología permite que el proceso de documentación sea más ágil y eficaz, generando ventajas sobre la competencia.

3.3 Población

3.3.1 Población

La población estuvo constituida por todos los docentes y personal administrativo de la Institución Educativa Privada “Corazón de Jesús el Roble” ubicada en el distrito de Puente Piedra, por consiguiente, el tamaño de la población fue de 17 participantes, según registro de personal observada en la siguiente tabla:

Tabla 1

Personal de la I.E.P. “CORAZÓN DE JESÚS EL ROBLE”

**Administrativos y docentes de la I.E.P.
“CORAZÓN DE JESÚS EL ROBLE”**

Docentes Educación Inicial	05
Docentes Educación Primaria	05
Docentes Educación Secundaria	05
Director	01
Coordinador General	01
TOTAL	17

3.3.2. Muestra

Este trabajo de investigación está integrado por la aportación de los colaboradores de la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, que cuenta con los niveles Inicial, Primaria y Secundaria, ubicada en el distrito de Puente Piedra, ligados de manera específica a las actividades administrativas que será de contribución para el proceso de mejora continua en la Institución Educativa Privada, constando de 17 unidades de investigación siendo de utilidad para la recolección de información. Según sustentan Hernández, Fernández y Baptista (2016), ya que el estudio empleó la totalidad de integrantes siendo considerada censal ya que utiliza el mismo tamaño de la población es decir 17 unidades de investigación de la I.E.P. “CORAZÓN DE JESÚS EL ROBLE”, ubicada en el distrito de Puente Piedra 2021.

3.3.3. Criterio de inclusión

El criterio de inclusión es la característica que identifica la participación de los colaboradores en este trabajo de investigación. Se tomó 01 directivo y 01 Coordinador General.

3.3.4. Unidad de Análisis

La Unidad de análisis se encuentra conformada por la población en estudio en el presente trabajo de investigación, totalizando a la población de análisis en 17 unidades de investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

3.4.1 Técnica

Rojas (2014). En su libro El usuario de la Información. Detalla que, la técnica se debe justificar y hacer la descripción considerando los indicadores de cada dimensión. Se utilizará como técnica el estudio de la población a través de la recolección de información para conocer de manera específica nuestra muestra y elaborar el proyecto de investigación.

3.4.2 Instrumento

La herramienta que se utilizará para el recojo de datos será un cuestionario. Según Rojas (2014) El usuario se convierte en una fuente informante sobre las necesidades de que requieren información específica que son indagadas por los responsables para la aplicación de la técnica.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validez

Desarrollada por el método de juicio de expertos; para dicho fin se solicitó la participación de 3 docentes con grado de doctorado quienes dieron su conformidad. (Ver anexo 04).

Tabla 2**Validaciones de las variables Herramientas Digitales y Mejora Continua**

Experto:	Herramientas Digitales	Mejora Continua
Dr. Mairena Fox Petronila	Aplicable	Aplicable
Dr. Carranza Estela Teodoro	Aplicable	Aplicable
Dr. Dávila Arenaza Víctor Demetrio	Aplicable	Aplicable

Confiabilidad

Para la realización de la evaluación de confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto con la colaboración de 17 unidades de investigación: Personal docente, Director y un Coordinador General, los resultados se midieron a través del Alfa de Cronbach (Hernández, Fernández & Baptista, 2016), la encuesta se elaboró con la medición de dos variables: Herramientas digitales obteniendo un valor de 0.651, la misma que indicó un nivel de confiabilidad moderada y mejora continua obteniendo un valor de 0.500, obteniendo un nivel de confianza moderada.

Tabla 3

Estadística de fiabilidad para el cuestionario de Herramientas Digitales

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,651	10

Tabla 4

Estadística de fiabilidad para el cuestionario de Mejora Continua

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,500	12

3.5. Procedimientos:

Para iniciar con el recojo y procesamiento de datos se solicita autorización a la empresa objeto de estudio, firmada y validada la carta de consentimiento se procede a la recolección de información de la Institución Educativa Privada del Distrito de Puente Piedra para el desarrollo del proyecto de investigación. La fuente de información será una institución educativa Privada del Distrito de Puente Piedra. Los docentes serán localizados mediante una data en la cual están sus números de teléfono y redes sociales. Los datos serán recolectados a través de un cuestionario virtual que será enviado por medio de un link.

3.6. Método de análisis de datos:

3.6.1. Método de análisis Descriptivo

Dependiendo el tipo de variable puede seleccionar los procedimientos frecuencias o descriptivos. En este caso utilizaremos la variable frecuencias. Ya que hablaremos del género de los encuestados. Para la elaboración de la tabla de contingencias y gráficas se utilizará el programa SPSS con el correcto uso de variables y dimensiones dicho procedimiento y uso del programa se corroboró con el libro Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS Castañeda, (2010).

3.6.2. Método de análisis inferencial

Se realizará una verificación detallada y organizada con base a las pruebas de hipótesis general y específicos mediante la correlación de Spearman con el uso apropiado de un coeficiente de correlación entre variables en este proyecto

se realizará la medición donde ambas variables son ordinales, para realizar el proceso se debe asignar un orden, luego se obtienen las diferencias entre ambas posiciones y finalmente se aplica una fórmula. Sustentado en el libro Estadística para las ciencias del movimiento humano Moncada, (2004).

3.7. Aspectos éticos:

La información adquirida es de privacidad del investigador, así mismo, se mostró una identificación para corroborar que somos estudiantes realizando un proyecto de investigación, se hizo de conocimiento a los colaboradores encuestados, donde aceptaron de manera verbal aprobando la encuesta a realizar, la finalidad de este proyecto de investigación es netamente académica. Por otro lado, para aseverar la formalidad y legalidad de este proyecto de investigación se sometió al programa Turnitin recurriendo a diversos autores para la sustentación del proyecto de investigación siguiendo las normas del manual APA, con respecto a la citas y referencias bibliográficas.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción

Tabla 5

Frecuencias de la Variable Herramientas Digitales

HERRAMIENTAS DIGITALES	Respuestas		Porcentaje de casos
	N	Porcentaje	
Indiferente	3	1,8%	17,6%
De acuerdo	33	19,4%	194,1%
Muy de acuerdo	134	78,8%	788,2%
Total	170	100,0%	1000,0%

FUENTE: SPSSv25

Interpretación: Para medir la Variable Herramientas Digitales se aplicaron 10 preguntas con alternativas de escala tipo Likert a) Muy de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Muy en desacuerdo, de las cinco opciones las que tuvieron más recurrencia fueron: Muy de acuerdo, De acuerdo e Indiferente.

Tabla 6

Frecuencias de la dimensión planeamiento

PLANEAMIENTO	Respuestas		Porcentaje de casos
	N	Porcentaje	
De acuerdo	6	11,8%	35,3%
Muy de acuerdo	45	88,2%	264,7%
Total	51	100,0%	300,0%

Fuente: SPSSv25

Interpretación: En la tabla 1 se visualizó que de la totalidad de encuestados un 88.2% eligió la opción “Muy de acuerdo”, y un 11.8% eligió la opción “De acuerdo” en la dimensión Planeamiento.

Tabla 7

Frecuencias de la dimensión Plataformas Digitales

PLATAFORMAS DIGITALES	Respuestas		Porcentaje de casos
	N	Porcentaje	
De acuerdo	15	22,1%	88,2%
Muy de acuerdo	53	77,9%	311,8%
Total	68	100,0%	400,0%

Fuente: SPSSv25

Interpretación: De la Tabla 2, el 77.9% respondieron de manera positiva estar Muy de acuerdo en la dimensión de Plataformas Digitales, mientras que el 22,1% está “De acuerdo”.

Tabla 8

Frecuencias de la dimensión Estrategias

ESTRATEGIAS	Respuestas		Porcentaje de casos
	N	Porcentaje	
Indiferente	3	5,9%	17,6%
De acuerdo	12	23,5%	70,6%
Muy de acuerdo	36	70,6%	211,8%
Total	51	100,0%	300,0%

Fuente: SPSSv25

Interpretación: De la tabla 3 Se observó que el 70.6% respondió en la encuesta “Muy de acuerdo”, el 23.5% manifestó estar “De acuerdo” finalmente un 5.9% mostró indiferencia en la dimensión Estrategias.

Tabla 9

Frecuencias de la variable Mejora Continua

MEJORA CONTINUA	Respuestas		Porcentaje de casos
	N	Porcentaje	
Indiferente	5	2,5%	29,4%
De acuerdo	26	12,7%	152,9%
Muy de acuerdo	173	84,8%	1017,6%
Total	204	100,0%	1200,0%

Fuente: SPSSv25

Interpretación: Para medir la Variable Mejora continua se aplicaron 12 preguntas con alternativas de escala tipo Likert a) Muy de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Muy en desacuerdo, de las cinco opciones las que tuvieron más recurrencia fueron: Muy de acuerdo, De acuerdo e Indiferente.

Tabla 10

Frecuencias de la dimensión Planificar

PLANIFICACION	Respuestas		Porcentaje de casos
	N	Porcentaje	
Indiferente	2	3,9%	11,8%
De acuerdo	5	9,8%	29,4%
Muy de acuerdo	44	86,3%	258,8%
Total	51	100,0%	300,0%

Fuente: SPSSv25

Interpretación: En la tabla 4 se observó que de la totalidad un 86.3% respondió estar “Muy de acuerdo”, mientras que un 9.8% manifestó estar “De acuerdo”, y un 3.9% mostró indiferencia en la dimensión Planificar.

Tabla 11

Frecuencias de la dimensión Ejecutar

EJECUCIÓN	Respuestas		Porcentaje de casos
	N	Porcentaje	
Indiferente	2	3,9%	11,8%
De acuerdo	5	9,8%	29,4%
Muy de acuerdo	44	86,3%	258,8%
Total	51	100,0%	300,0%

Fuente: SPSSv25

Interpretación: Del 100% se reflejó en los resultados de la encuesta que un 86.3% manifestó estar “Muy de acuerdo”, mientras que un 9.8% indicó estar “De acuerdo” y 3.9% mostró indiferencia.

Tabla 12

Frecuencias de la dimensión Evaluar

EVALUACIÓN	Respuestas		Porcentaje de casos
	N	Porcentaje	
De acuerdo	7	13,7%	41,2%
Muy de acuerdo	44	86,3%	258,8%
Total	51	100,0%	300,0%

Fuente: SPSSv25

Interpretación: Del 100% de encuestados un 86,3% representando mayoría respondieron estar “Muy de acuerdo”, mientras que un 13,7% manifiesta estar solo “De acuerdo” con la dimensión Ejecución.

Tabla 13

Frecuencias de la dimensión Actuar

ACTUAR	Respuestas		Porcentaje de casos
	N	Porcentaje	
Indiferente	1	2,0%	5,9%
De acuerdo	9	17,6%	52,9%
Muy de acuerdo	41	80,4%	241,2%
Total	51	100,0%	300,0%

Fuente SPSSv25

Interpretación: Del 100% de la población censal un 80,4% representando mayoría manifestaron estar “Muy de acuerdo”, un 17,6% “De acuerdo”, mientras que un 2,0% representando minoría mostrando indiferencia.

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Ha: Existe relación entre las herramientas digitales y la mejora continua en la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021.

Ho: No existe relación entre las herramientas digitales y la mejora continua en la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021.

Decisión estadística

$P > 0,05$ = acepta hipótesis nula (H_0)

$P < 0,05$ = rechaza hipótesis nula (H_a)

Nivel de significancia: 95% de la confianza.

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman.

Tabla 14

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables: Herramientas Digitales y Mejora continua.

CORRELACIONES			HERRAMIENTAS DIGITALES	MEJORA CONTINUA
Rho de Spearman	HERRAMIENTAS DIGITALES	Coeficiente de correlación	1,000	-,175
		Sig. (bilateral)	.	,500
		N	17	17
	MEJORA CONTINUA	Coeficiente de correlación	-,175	1,000
		Sig. (bilateral)	,500	.
		N	17	17

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

En los resultados que se adquirieron con el procesamiento del análisis estadístico se observa un coeficiente de correlación $r = -1,75$ entre las variables Herramientas Digitales y Mejora Continua. Este grado de correlación es negativa grande y perfecta e indica que la correlación es de dependencia total entre ambas variables, acorde a los rangos de Rho de Spearman, propuesto por Hernández, Fernández y Baptista, 2016.

Hipótesis Específica 1

Ha: Existe relación entre la planificación y la mejora continua en la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021.

Ho: No Existe relación entre la planificación y la mejora continua en la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021.

Tabla 15

Coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión: Planificar y la variable Mejora continua

CORRELACIONES			MEJORA CONTINUA	Planificar
Rho de Spearman	MEJORA CONTINUA	Coeficiente de correlación	1,000	,636
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	17	17
	Planificar	Coeficiente de correlación	,636	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	17	17

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

Interpretación:

En los resultados que se adquirieron con el procesamiento del análisis estadístico se observa un coeficiente de relación $r= 0,636$ entre la variable Mejora Continua Y la dimensión Planificar. Este grado de correlación es positiva e indica que la correlación es moderada, acorde con los rangos de Rho de Spearman, propuesto por Hernández, Fernández y Baptista, 2016.

Hipótesis Específica 2:

Ha: Existe relación entre la ejecución y la mejora continua en la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021.

Ho: No Existe relación entre la ejecución y la mejora continua en la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021.

Tabla 16

Coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión ejecutar y la variable mejora continua

CORRELACIONES			MEJORA CONTINUA	Ejecutar
Rho de Spearman	MEJORA CONTINUA	Coeficiente de correlación	1,000	,766
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	17	17
	Ejecutar	Coeficiente de correlación	,766	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	17	17

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

Interpretación:

En los resultados que se adquirieron con el procesamiento del análisis estadístico se observa un coeficiente de relación $r = 0,766$ entre la variable Mejora Continua Y la dimensión Ejecutar. Este grado de correlación es positiva e indica que la correlación es alta, acorde con los rangos de Rho de Spearman, propuesto por Hernández, Fernández y Baptista, 2016.

Hipótesis Específica 3

Ha: Existe relación entre la evaluación y la mejora continua en la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021.

Ho: No Existe relación entre la evaluación y la mejora continua en la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021.

Tabla 17

Coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión evaluar y la variable mejora continua

CORRELACIONES			MEJORA CONTINUA	Evaluar
Rho de Spearman	MEJORA CONTINUA	Coeficiente de correlación	1,000	,529
		Sig. (bilateral)	.	,029
		N	17	17
	Evaluar	Coeficiente de correlación	,529	1,000
		Sig. (bilateral)	,029	.
		N	17	17

*.La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

En los resultados que se adquirieron con el procesamiento del análisis estadístico se observa un coeficiente de relación $r= 0,529$ entre la variable Mejora Continua Y la dimensión Evaluar. Este grado de correlación es positiva e indica que la correlación es moderada, acorde con los rangos de Rho de Spearman propuesto por Hernández, Fernández y Baptista, 2016.

Hipótesis Específica 4

Ha: Existe relación entre la acción y la mejora continua en la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021.

Ho: No Existe relación entre la acción y la mejora continua en la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021.

Tabla 18

Coeficiente de correlación de Spearman de dimensión actuar y la variable mejora continua

CORRELACIONES			MEJORA CONTINUA	Actuar
Rho de Spearman	MEJORA CONTINUA	Coeficiente de correlación	1,000	,474
		Sig. (bilateral)	.	,055
		N	17	17
	Actuar	Coeficiente de correlación	,474	1,000
		Sig. (bilateral)	,055	.
		N	17	17

Interpretación:

En los resultados que se adquirieron con el procesamiento del análisis estadístico se observa un coeficiente de relación $r= 0,474$ entre la variable Mejora Continua Y la dimensión Actuar. Este grado de correlación es positiva e indica que la correlación es moderada, acorde con los rangos de Rho de Spearman propuesto por Hernández, Fernández y Baptista 2016.

V. DISCUSIÓN

El objetivo del desarrollo del presente trabajo de investigación es determinar cuál es la relación entre las herramientas digitales y la mejora continua en la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble, Puente Piedra, 2021 y para alcanzarlo se desarrolló el trabajo siguiendo el enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo-correlacional, marco metodológico que encuentra coincidencia con el trabajo realizado por Mateo (2021), quién tuvo como objetivo reconocer y explicar la importancia de las capacitaciones y la conexión con los recursos digitales de los docentes en un contexto virtual, concluyendo que dicho trabajo de investigación se relaciona porque se pretende hacer un proceso de mejora continua que optimice la calidad de la institución educativa en estudio.

Con referencia a los resultados que se obtuvieron en la **hipótesis general** de esta investigación se concluyó que existe un coeficiente de relación de $r = -0,175$, entre las variables Herramientas Digitales y Mejora Continua, si bien es cierto no hay similitud con los estudios recolectados para la elaboración del presente trabajo de, pero según el parámetro de Coeficiente de Correlación de Spearman el grado de relación es negativa perfecta, indicando dependencia de ambas variables.

Con respecto a la **hipótesis específica 1** se evidenció la existencia de un coeficiente de relación $r = 0,636$ con la dimensión planificación y la variable Mejora Continua, resultados que encuentran similitud con el trabajo desarrollado por Dávila (2018) con el objetivo de proponer un plan de mejora orientado a optimizar la gestión administrativa en la empresa, concluyendo que este documento debe enfocarse en procesos internos, infraestructura y plan de capacitaciones con el fin de alcanzar un alto nivel competitivo. Del mismo modo, se encuentra concordancia con las aseveraciones realizadas por Masaquiza (2017), quién propone la elaboración de un plan de mejora que permite reflejar la calidad de servicio que ofrece la institución.

Con referencia a la **hipótesis específica 2** se concluyó que existe un coeficiente de relación $0,766$ entre la dimensión Ejecutar y la variable Mejora Continua, resultados que tienen similitud con el trabajo realizado por Masaquiza (2017), tuvo como objetivo primordial determinar la estrategia óptima para implementar

y ejecutar un plan de mejora continua de procesos operativos para el restaurante “ANITA”. Haciendo observación al análisis estadístico del trabajo de investigación de Masaquiza podemos observar que el restaurante tiene potencial para surgir y posicionarse en el mercado, debe emplear la elaboración de un plan de trabajo, reglamento interno, capacitaciones y evaluación de los conocimientos impartidos, para que la ejecución del plan de mejora sea positivo

Con respecto a la **hipótesis específica 3** se concluyó que existe un coeficiente de relación $r=0,529$ entre la dimensión Evaluar y la variable Mejora Continua, resultados que encuentran tienen afinidad con la investigación realizada por Montaña (2016) con el propósito de indagar y analizar el uso de herramientas digitales, evaluación de desempeño docente, tecnología que tiene la institución educativa, uso de herramientas por las unidades de investigación, software que organice la documentación. El 20% de la unidad de investigación consideraron que la Institución Educativa Ramón Bedoya Navia no cuenta con un adecuado sistema de almacenamiento para los archivos administrativos y educativos. Es de importancia considerar la concepción de la evaluación que se debe aplicar, la propuesta de capacitación de la aplicación del Portafolio Digital Educativo es un medio que facilitará evaluar el logro de los estudiantes y que los docentes adquieran mayor competitividad.

Con respecto a la **hipótesis específica 4** se concluyó que existe un coeficiente de relación $r=0,474$ entre la dimensión Actuar y la Variable Mejora Continua, resultados que concuerdan con la investigación realizada por Carajulca (2020), tuvo como objetivo determinar el impacto de la mejora continua en la productividad de la empresa Carvic. Se llegó a la conclusión que al integrar la decisión de cambio para que el servicio sea satisfactorio, la aplicación del plan de mejora resultó positivo y se observó el incremento satisfactorio en 5%, al aplicarse la prueba “T student” para contraste de hipótesis se obtuvo un nivel de significancia del 0.007 resultando aceptable.

VI. CONCLUSIONES

Conclusión 1

Con respecto a la hipótesis general se concluyó que existe un coeficiente de relación de $r = -0,75$ entre las variables Herramientas Digitales y Mejora Continua. El coeficiente de relación es negativa perfecta e indica que la correlación es de dependencia total entre ambas variables conocida como relación inversa.

Conclusión 2

Con respecto a la hipótesis específica 1 se concluyó que existe un coeficiente de relación $r = 0,636$ entre la dimensión Planificar y la variable Mejora Continua. El grado de correlación es positiva e indica que la correlación es moderada.

Conclusión 3

Con respecto a la hipótesis específica 2 se concluyó que existe un coeficiente de relación $0,766$ entre la dimensión Ejecutar y la variable Mejora Continua. El grado de correlación es positiva e indica que la correlación es alta.

Conclusión 4

Con respecto a la hipótesis específica 3 se concluyó que existe un coeficiente de relación $r=0,529$ entre la dimensión Evaluar y la variable Mejora Continua. El grado de correlación es positiva e indica que la correlación es moderada.

Conclusión 5

Con respecto a la hipótesis específica 4 se concluyó que existe un coeficiente de relación $r=0,474$ entre la dimensión Actuar y la variable Mejora Continua. El grado de correlación es positiva e indica que la correlación es moderada.

VII. RECOMENDACIONES:

1. Se recomienda al Director y Coordinador General de la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús el Roble conformar una comisión que implemente el uso de las Herramientas Digitales a través de capacitaciones al personal que labora en dicha institución para la contribución y adquisición de nuevos conocimientos y competitividad en el aspecto profesional.
2. Se recomienda que el Coordinador general realice seguimiento para evaluar el rendimiento del personal, si la capacitación contribuye de manera positiva y la comunicación entre los colaboradores es efectiva para el desempeño del rol desde actividades encomendadas.
3. Se recomienda que el Director encargado de la Administración desarrolle un plan de mejora que permita la participación de los colaboradores es indispensable que se realice un uso adecuado de las herramientas digitales que ayude a reflejar la calidad educativa esperada preservándose a través de la interacción.
4. Se recomienda al Coordinador General en conjunto con el Director organizar una capacitación al personal que son mayores de cuarenta años debido al cambio y el uso de la tecnología los colaboradores se sienten ajenos y desorientados a nivel parcial, Afectando de Manera negativa, en el rendimiento de su desempeño.
5. Se recomienda a la Dirección mantener evaluado al personal según el cumplimiento del plan del uso adecuado de las herramientas digitales para una mejora continua cumpliendo con los plazos establecidos.

REFERENCIAS

- Ángeles, R. y Reátegui, I. (2020). *Herramientas de calidad y programa de fidelización en la empresa Talhum S.A.C. Barranco* (Tesis de Licenciatura). Recuperada de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55726>
- Arango, J. (marzo, 2021). *Signos*, 13(1), 98-115. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.15332/24631140.6343>
- Arribas, J. & Martínez, C. (diciembre, 2017). *Revista Complutense De Educación*, 28(4), 1137-1154. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.5209/RCED.51616>
- Arteaga, W., Villamil, D., & González, J. (agosto, 2019). *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 11(2), 60-77. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.22335/rict.v11i2.839>
- Asensio E. y Vásquez B. (2016). *Empresa e iniciativa Emprendedora*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=62_ICwAAQBAJ&lpg=PA10&dq=recursos%20tangibles&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q=recursos%20tangibles&f=true
- Casas, A. (setiembre, 2021). *Educación Médica*, 22(Supplement 5), 380–383. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2020.02.002>
- Baños, M., Santalla, L., Becerra A., & Fernández, E., (jun, 2016). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valore, lii* (2) Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/strategic-planning-based-on-quality-management/docview/2247223060/se-2>
- Camacho, A. (enero, 2019). *Aula*, 25, 105-115. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.14201/aula201925105115>
- Carballo, B., Arellano, A., & Ríos, N. (agosto, 2018). *3C Empresa*, 7(3), 60-81. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/lagestión-de-procesos-como-principio-mejora-un/docview/2119298274/se-2>
- Castañeda (2010). *Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=XsxqTVs9-2QC&printsec=frontcover&dq=analisis+estadis>

ticaos+spss&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=analisis%20estadisticaos%20spss&f=true

Castro, A. y Céspedes, C. (2020). *Herramienta 5s para orientar la gestión logística de la Cooperativa Agraria APBOSMAN, MALLARRITOS – Sullana* (Tesis de licenciatura). Recuperada de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68543>

Cejas, M., Lozada, N, Urrego, J., José, Mendoza, Rivas, J. (Junio, 2020). *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologías De Informação*, (37), 132-148. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.17013/risti.37.132-148>

Callejas. A. (marzo, 2019). *Signos*, 11(1), 117-130. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.15332/s2145-1389.2019.0001.07>

Calleja, M., Paniagua, F. & Victoria J. (Julio, 2017). *Estudios Sobre El Mensaje Periodístico*, 24(2), 1147-1167. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.5209/ESMP.62206>

Cuenca J. y Verazzi, L. (2019). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=mxSzDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comunicaci%C3%B3n+interna&hl=es&sa=X&rediresc=y#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20interna&f=true>

Criado, I. (2021). Digital administration and public innovation. Recovered from: <https://books.google.com.pe/books?id=ZH8rEAAAQBAJ&pg=PT298&dq=digital+tools&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewjDkfuUsar0AhUxmGoFHV0FCMo4PBDoAXoECAMQAg#v=onepage&q=tools%20digitales&f=false>

Díaz, F., Rigo, M. & Hernández, R. (2015). *Experiencias de aprendizaje mediadas por las tecnologías digitales pautas para docentes y diseñadores educativos*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=iIN1DwAAQBAJ&pg=PT152&dq=concepto+de+las+herramientas+digitales&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjtsY0tn8TzAhU1j3IEHQXAB3YQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=concepto%20de%20las%20herramientas%20digitales&f=false>

Estrada, A. (marzo, 2018). *Signos*, 10(1), 77-101. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0001.04>

- Fernández, Manuel y Sánchez, J. (1997). *Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=d3zi6znsFUC&pg=PA212&dq=definicion+de+Procesos+Internos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi0sLa5ybbzAhVETTABHQ2aW4Q6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=definicion%20de%20Procesos%20Internos&f=false>
- García, J., García -Sabater, J., & Maheut, J. (January, 2018). *Management*, 9 (1), 1-13. Recovered from: <http://dx.doi.org/10.4995/wpom.v9i1.8990>
- García, A. & Gisbert, V. (December, 2015). *3C Technology* 4 (4), 189-198. Recovered from: <http://dx.doi.org/10.17993/3ctecno.2015.v4n4e16.189-198>
- González, S., de León, C., Espinoza, I. & Gracida, E. (diciembre, 2020). *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(92), 1863. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.37960/rvg.v25i92.34301>
- Guzmán A. (2018). *Adaptabilidad y Proceso de Cambio Organizacional*. Obtención del Título De Psicóloga Industrial / Organizacional En El Grado Académico De Licenciada (Tesis de Grado). Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Guzman-Andrea.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016). *Metodología de la Investigación*. (6ta. ed.). Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Lamel C. (2014). *Follow Friday Strategic communication method 2.0 and digital marketing*. Retrieved from: <https://books.google.com.pe/books?Id=kxROCgAAQBAJ&pg=PT12&dq=concept+of+digital+tools&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi2zcnfosTzAhWGoHIEHQLTBIE4MhDoAXoECA%20UQAq=vconcept%20digitales&f=false>
- Lizandro R. (2017). *La Gestión educativa y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Simón Bolívar" - PERÚ, 2017*. Lima. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14263/HurtadoCMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Loor G. (2020). Quizizz digital evaluation tool and teaching process of the teachers of the Educational Unit, "Domingo Comín", Ecuador. (Master's Thesis). Recovered from: <https://hdl.Handlenet/20.500.12692/60690>
- Meraz, L., Castiblanco, I., Cruz, J., & Mateo, N. (octubre, 2021). *Ingeniería y Desarrollo*, 39(1), 86–104. Recuperado de: <https://doi.org/10.14482/inde.39.1.658.4>
- Martínez, M., Chalezquer, C. & Serrano, J. (March, 2018). Social Prism, (20), 129-159. Retrieved from [https://www.proquest.com/scholarly-journals/desarrollo-de-competencias-digital-en/docview / 2053258371 / se-2? accountid = 37408](https://www.proquest.com/scholarly-journals/desarrollo-de-competencias-digital-en/docview/2053258371/se-2?accountid=37408)
- Morales, N., Carrillo, M, & Castillo, B. (March, 2020). *Signs*, 12 (2), 111-123. doi: <http://dx.doi.org/10.15332/24631140.5940>
- Moreno, I. (marzo, 2018). *Signos*, 10(1), 113-125. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0001.06>
- Peralta Cruz, D. P., & Schneider, G. C. (marzo, 2018). *Signos*, 10(1), 39-56. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0001.02>
- Peña, G., Perdomo, A. (2017). *Efectos del sistema de gestión de la calidad en las entidades del sector público*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=MkkLDWaAQBAJ&pg=PT48&dq=direccionamiento+estrat%C3%A9gico&hl=es&sa=X&ved=2ahUK EwjG7obtNDxAhUWmGoFHUaPDBQQ6AEwA3OecAkQAg#v=onepage&q=direccionamiento%20estrat%C3%A9gico&f=true>
- Pérez V. & Munera, F. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=-9q8MV4pXcC&pg=PA50&dq=circulo+de+la+mejora+continua&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiG6ciAwcXzAhXcTTABHfziAcoQ6AF6BagJEAl#v=onepage&q=circulo%20de%20la%20mejora%20continua&f=true>
- Portero, L. (octubre, 2021). *Tecnología, Ciencia y Educación*, 19. Recuperada de: <https://doi.org/10.51302/tce.2021.622>

- Ramírez, B., & Viatela, C. (junio, 2017). Evaluación, condición sin la cual no hay calidad. *Turismo y Sociedad*, 20, 211-240. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.18601/01207555.n20.11>
- REDDOLAC, (2010). *El papel actual del docente en la construcción del Proyecto Educativo*. Recuperado de: el papel actual del docente en la construcción del proyecto educativo.-reddolac- red de docentes de américa latina y del caribe –
- Rivera, A. (Jun, 2017). *Alteridad*, 12(1), 92-103. Recovered from: <http://dx.doi.org/10.17163/alt.v12n1.2017.08>
- Rodríguez, J., Henao, A. & Ríos, C. (diciembre, 2017). *Contaduría Universidad De Antioquia*, (71), 175-211. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/estrategia-para-la-evaluacion-formulacion-y/docview/2087380625/se-2?accountid=37408>
- Rojas, A., Ramírez, R. & Serrano, E. (June, 2018). *Management Studies*, 34 (147), 216-228. Recovered from: <http://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2018.147.2599>
- Rosas N. (2016). *Planeamiento Estratégico y su Repercusión en la Gestión Empresarial del Sector Turismo de la Región Puno 2015-2016*. Puno. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/628>
- Rueda, M., Cueva, M., Gómez, H., & Ordoñez, J. (abril, 2020). *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologías De Informação*, 336-347. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/relación-entre-gestión-del-conocimiento-y-calidad/docview/2350120634/se-2>
- Samuel, G., & Derrick, G. (Abril, 2020). *World Health Organization.Bulletin of the World Health Organization*, 98(4), 239-244. Recovered from: <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.19.237370>
- Samuel, G., & Derrick, G. (2020). *Defining ethical standards for the application of digital tools to population health research. World Health Organization.Bulletin of the World Health Organization*, 98(4), 239-244. doi:<http://dx.doi.org/10.2471/BLT.19.237370>
- Sánchez, M. & Martínez, A. (2020). *EVALUACION del y para EL APRENDIZAJE: instrumentos y estrategias*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=SYXZDWaAQBAJ&lpg=P1&d>

q=estrategias%20de%20evaluacion%20del%20docente&hl=es&pg=PT2# v=onepage&q=estrategias%20de%20evaluacion%20del%20docente&f=true

Sánchez K. (2018). *Planeamiento Estratégico y su relación con la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del Distrito de Huacho, Provincia de Huaura - 2016*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2240/SANCHEZ%20SOTIL%20KENNICK.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Segovia, J. (September, 2019). Mexican Journal of Educational Research, 24 (82), 897-911. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/una-dirección-escolar-con-capacidad-de-liderazgo/docview/2310239112/se-2?accountid=37408>

Vélez, F., Carrascal, M., Arciniegas, J. & Cerón, R. (2018). *GESTV Plataforma de gestión para sistema de Tlearning*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=4eAZEAAAQBAJ&lpg=PA128&dq=plataformas%20de%20gestion&hl=es&pg=PA1#v=onepage&q=plataformas%20de%20gestion&f=true>

Yepes, C. and Morales C. (2021). Finance, management and organizational environment strategy, socio-environmental perspective and financial analysis. Retrieved from: <https://books.google.com.pe/books?id=PRcfEAAAQBAJ&pg=PA244&dq=digital+platforms&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi3l5vrsMXzAhVfRTABHeOcCao4HhDoAXoECAkQA#v=onepage&q=digital+platforms&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi3l5vrsMXzAhVfRTABHeOcCao4HhDoAXoECAkQA#v=one>

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Herramientas Digitales y la mejora continua en la Institución Educativa Privada, Puente Piedra, 2021.						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Herramientas Digitales	Operacionalización de las variables		Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		Dimensiones	Indicadores	Enfoque: Cuantitativo Tipo de estudio: Aplicado Diseño: no experimental, transversal Nivel de estudio: Correlacional, descriptiva Método: Hipotético deductivo Población: 17 Muestra censal Técnica: La encuesta Instrumento: Cuestionario Validez
¿Cuál es la relación entre las herramientas digitales y la mejora continua en la Institución Educativa Privada, Puente Piedra, 2021?	Determinar la relación que existe entre las herramientas digitales y la mejora continua en la Institución Educativa Privada, Puente Piedra, 2021.	Existe relación entre las herramientas digitales y la mejora continua en la Institución Educativa Privada, Puente Piedra, 2021.		Planeamiento	Calidad	
			Flexibilidad			
			Plataformas digitales	Comunicación Interna	Plataformas de e-learning	
				Plataformas de Gestión		
				Procedimientos		
			Estrategias	Recursos	Estrategias de Evaluación	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas	Mejora continua	Planificar	Procesos Internos	
¿Cuál es la relación entre la planificación y la mejora continua en la Institución Educativa Privada, Puente Piedra, 2021?	Determinar la relación que existe entre planificación y la mejora continua en la Institución Educativa Privada, Puente Piedra, 2021.	Existe relación entre la planificación y la mejora continua en la Institución Educativa Privada, Puente Piedra, 2021.			Infraestructura	
					Plan de capacitaciones	
¿Cuál es la relación entre la ejecución y la mejora continua en la Institución Educativa Privada, Puente Piedra, 2021?	Determinar la relación que existe entre la ejecución y la mejora continua en la Institución Educativa Privada, Puente Piedra, 2021	Existe relación entre la ejecución y la mejora continua en la Institución Educativa Privada, Puente Piedra, 2021		Ejecutar	Asistencia Social	
					Actualización de proyectos en conjunto	
			Programa de rendimiento del docente a través de los conocimientos impartidos			

¿Cuál es la relación entre la evaluación y la mejora continua en la Institución Educativa Privada, Puente Piedra, 2021?	Determinar la relación que existe entre la evaluación y la mejora continua en la Institución Educativa Privada, Puente Piedra, 2021	Existe relación entre la evaluación y la mejora continua en la Institución Educativa Privada, Puente Piedra, 2021		Evaluar	La documentación presentada	Sometida por juicio de expertos Confiabilidad 0,936	
¿Cuál es la relación entre la acción y la mejora continua en la Institución Educativa Privada, Puente Piedra, 2021?	Determinar la relación que existe entre los Recursos Didácticos y los tipos de Aprendizaje en la Institución Educativa Privada, Puente Piedra, 2021	Existe relación entre los Recursos Didácticos y los tipos de Aprendizaje en la Institución Educativa Privada, Puente Piedra, 2021			Actuar		Instrumentos y procesos de aprendizaje
							Acreditación de los docentes
				Actualización de docentes sobre las TICs			
					Refuerzo de talleres		
					Inversión en tecnología		

ANEXO 02

Matriz de Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS		NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
					POSICIÓN	N° DE ITEM		
Herramientas digitales	Llamadas herramientas digitales a los programas o software que son encontradas en los dispositivos, que nos permiten explorar la tecnología y asociarlo a las necesidades para comunicarnos, para desarrollar nuestras habilidades cognitivas. Escamilla A. (2013).	Se va a elaborar un total de 22 ítems de tipo Likert que estarán relacionadas con las dimensiones de la variable Herramientas Digitales las cuales son: Planeamiento, Plataformas digitales y estrategias. El cuestionario que se realizará será aplicado a los docentes de una Institución Educativa Privada.	Planeamiento	Calidad	P1	1	1= Muy en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4=De acuerdo 5=Muy de acuerdo	O R D I N A L
				Objetivos	P2	1		
				Flexibilidad	P3	1		
			Plataformas digitales	Comunicación Interna	P4	2		
					P5			
				Plataformas de e-learning	P6	1		
			Plataformas de Gestión	P7	1			
			Estrategias	Procedimientos	P8	1		
				Recursos	P9	1		
				Estrategias de Evaluación	P10	1		
	La mejora continua es un proceso que permite agregar valor a una prestación de servicio o producto, permitiendo tener una visión,	Se va a elaborar un total de 22 ítems aplicando la escala de Likert que estará relacionada con las	Planificar	Procesos internos	P11	1		
				Infraestructura	P12	1		
				Plan de capacitaciones	P13	1		
			Ejecutar	Asistencia Social	P14	1		

Mejora continua	medición y retroalimentar el proceso de rendición para ejecutar un proceso. Belohlavek P. (2006).	dimensiones de Mejora continua los cuales son: Planificar, Ejecutar, Evaluar y Actuar. El cuestionario que se realizará será aplicado a los docentes de una Institución Educativa Privada.		Actualización de proyectos en conjunto	P15	1		
				Programa de rendimiento del docente a través de los conocimientos impartidos	P16	1		
			Evaluar	La documentación presentada	P17	1		
				Instrumentos y procesos de aprendizaje	P18	1		
				Acreditación de los docentes	P19	1		
			Actuar	Actualización de docentes sobre las TICs	P20	1		
				Refuerzo de talleres	P21	1		
				Inversión en tecnología	P22	1		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 03

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: "HERRAMIENTAS DIGITALES Y LA MEJORA CONTINUA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA CORAZÓN DE JESUS EL ROBLE, PUENTE PIEDRA, 2021"							
Apellidos y Nombres del investigador: SOBRADO HUAMÁN MARÍA JESÚS MISRAIM							
Apellidos y Nombres del experto: DR. CASMA ZARATE CARLOS ANTONIO							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
HERRAMIENTAS DIGITALES	Planeamiento	Calidad	Considera usted que la organización se diferencia por tener un adecuado sistema de calidad en la prestación de servicios que brinda.	ORDINAL Escala Likert			
		Objetivos	Considera que la Institución Educativa Privada cuenta con una infraestructura adecuada que permita brindar los servicios educativos en los niveles Inicial, Primaria y Secundaria.				
		Flexibilidad	Fomenta el trabajo en equipo para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.		1= Muy en desacuerdo		
	Plataformas digitales	Comunicación Interna	Considera que hay adecuación de los colaboradores con los objetivos del modelo institucional. Considera que la comunicación fluye bien en nuestra empresa	2= En desacuerdo			
		Plataformas de e-learning	Usted considera que el uso de las plataformas e-learning contribuye con el desarrollo de su competitividad	3= Indiferente			
		Plataformas de Gestión	Considera que una plataforma de gestión contribuye con el desarrollo e implementación del equipo de trabajo	4=De acuerdo			
	Estrategias	Procedimientos	Considera que el buen manejo de las herramientas digitales influye de manera positiva en su competencia laboral	5=Muy de acuerdo			
		Recursos	Considera que los recursos tecnológicos optimizan el tiempo para la elaboración de sus actividades				
		Estrategias de evaluación	Usted considera que el diseño de los programas (curso de capacitación, proyectos de innovación, Proyectos de gestión, grupos de trabajo se encuentran				

			acorde con los objetivos y metas de la institución.					
MEJORA CONTINUA	Planificar	Procesos Internos	Usted considera que surgieron cambios que han afectado el entorno de la organización, el personal, sus procesos o tecnología					
		Infraestructura	Usted considera que los ambientes de la organización en la que labora son las adecuadas y cumple con lo establecido por ley.					
		Plan de capacitaciones	Considera que la organización cuenta con un modelo de indicadores que permita mejorar la efectividad y el impacto de las acciones de capacitación					
	Ejecutar	Asistencia Social	Usted considera que la prestación de servicios de una asistencia social es de suma importancia para un buen desempeño laboral y adaptación en la organización					
		Actualización de proyectos en conjunto	Usted considera el trabajo en equipo es primordial para desarrollar un buen material de trabajo					
		Programa de rendimiento del docente a través de los conocimientos impartidos	Participa en la elaboración y/o actualización de documentos de gestión o algún proyecto en la empresa.					
	Evaluar	La documentación presentada	Presenta de manera oportuna los documentos que se le asigna					
		Instrumentos y procesos de aprendizaje	Las herramientas que emplea para elaborar dicha documentación es la adecuada					
		Acreditación de los docentes	Para la mejora de la calidad educativa considera que debe reforzar sus conocimientos y especializarse					
	Actuar	Actualización de docentes sobre las TICs	Se encuentra preparado para el proceso de actualización sobre recursos tecnológicos y herramientas digitales					
		Refuerzo de talleres	Considera necesario recibir talleres para reforzar y actualizar sus conocimientos					
		Inversión en tecnología	Le gustaría que la empresa donde labora invierta en herramientas digitales y recursos					
			tecnológicos para la mejora continua de su empresa					
Firma del experto:  Firmado digitalmente por: Dr. CARLOS ANTONIO CASMA ZÁRATE DNI: 06153553. Motivo: Validación del instrumento de medición CLAD 13060 Fecha y hora: 05.11.2021 13:15 hrs.			Fecha: 05/10/2021					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO 04

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Determinar la relación entre las Herramientas digitales y la mejora continua en una Institución Educativa Privada, Puente Piedra, 2021.

INSTRUCCIONES: Se le pide por favor leer cada pregunta y luego marcar con una "X" en el espacio que crea conveniente, según el número que le corresponda a cada alternativa que muestra a continuación.

MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Considera usted que la organización se diferencia por tener un adecuado sistema de calidad en la prestación de servicios que brinda.					
2	Considera que la Institución Educativa Privada cuenta con una infraestructura adecuada que permita brindar los servicios educativos en los niveles Inicial, Primaria y Secundaria .					
3	Fomenta el trabajo en equipo para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.					
4	Considera que hay adecuación de los colaboradores con los objetivos del modelo institucional					
5	Considera que la comunicación fluye bien en nuestra empresa					
6	Usted considera que el uso de las plataformas e-learning contribuye con el desarrollo de su competitividad					
7	Considera que una plataforma de gestión contribuye con el desarrollo e implementación del equipo de trabajo					
8	Considera que el buen manejo de las herramientas digitales influye de manera positiva en su competencia laboral					
9	Considera que los recursos tecnológicos optimizan el tiempo para la elaboración de sus actividades					
10	Usted considera que el diseño de los programas (curso de capacitación, proyectos de innovación, Proyectos de gestión, grupos de trabajo se encuentran acorde con los objetivos y metas de la institución					
11	Usted considera que surgieron cambios que han afectado el entorno de la organización, el personal, sus procesos o tecnología					
12	Usted considera que los ambientes de la organización en la que labora son las adecuadas y cumple con lo establecido por ley.					

13	Considera que la organización cuenta con un modelo de indicadores que permita mejorar la efectividad y el impacto de las acciones de capacitación					
14	Usted considera que la prestación de servicios de una asistencia social es de suma importancia para un buen desempeño laboral y adaptación en la organización					
15	Usted considera el trabajo en equipo es primordial para desarrollar un buen material de trabajo					
16	Participa en la elaboración y/o actualización de documentos de gestión o algún proyecto en la empresa.					
17	Presenta de manera oportuna los documentos que se le asigna					
18	Las herramientas que emplea para elaborar dicha documentación es la adecuada					
19	Para la mejora de la calidad educativa considera que debe reforzar sus conocimientos y especializarse					
20	Se encuentra preparado para el proceso de actualización sobre recursos tecnológicos y herramientas digitales					
21	Considera necesario recibir talleres para reforzar y actualizar sus conocimientos					
22	Le gustaría que la empresa donde labora invierta en herramientas digitales y recursos tecnológicos para la mejora continua de su empresa					

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 05

COEFICIENTES DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez, 2009

ANEXO 06

PROCESAMIENTO DE DATOS ALFA DE CRONBACH VARIABLE HERRAMIENTAS DIGITALES

Libro1 (Autoguardado) 26 10 21 maria dpi - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer?

Pegar Fuente Alineación Número Estilos

R20

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1															
2	DATOS DE PRUEBA PILOTO														
3	CANTIDAD DE CUESTIONARIOS EVALUADOS														
4	ALFA DE CRONBACH														
5															
6		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	SUMA			
7	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50		
8	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49		
9	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46		
10	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49		
11	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49		
12	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49		
13	7	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	48		
14	8	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	46		
15	9	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49		
16	10	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	44		
17	11	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	45		
18	12	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	45		
19	13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50		
20	14	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48		
21	15	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	44		
22	16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50		
23	17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	S_t^2	
24		0.000	0.000	0.243	0.221	0.243	0.110	0.110	0.316	0.382	0.382	2.007	4.846		
25															
26										$\sum r$					
27															
28															
29											α	0.6508	el resultado es confiable		

