



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN

ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Herramientas tecnológicas en la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de la provincia de Huaral, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Vasquez Lopez, Maria Elena (orcid.org/0000-0002-6278-5603)

ASESOR

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

En memoria a mis padres Andrés y Elena
quienes partieron al encuentro de Dios
hace 29 y 6 años siendo ellos mis ángeles
y compañía en mi vida.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser mi guía,
dándome su bendición y permitirme
lograr mis metas propuestas.

Agradezco al Escuela de Post Grado
de la Universidad Cesar Vallejo, por
brindarme la posibilidad de crecer
profesionalmente y contribuir con el
logros de mis metas.

Al Dr. Segundo Sigifredo Pérez Saavedra,
asesor de la investigación, por brindarme
su orientación, paciencia y motivación en
la conducción del diseño y desarrollo de
la presente tesis.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	11
3.2 Variables y Operacionalización.....	11
3.3 Población, muestra y muestreo	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Procedimientos.....	13
3.6 Métodos de análisis de datos	13
3.7 Aspectos éticos	13
IV RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	22
VI.CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS.....	36

Índice de tablas

Pág.

Tabla 1 Frecuencia y porcentaje de las herramientas tecnológicas.....	15
Tabla 2 Frecuencia y porcentaje de los niveles de las dimensiones de las herramientas digitales.....	16
Tabla 3 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable calidad de servicio educativo.....	17
Tabla 4 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la calidad del servicio educativo.....	18
Tabla 5 Información de prueba de ajuste de los modelos.....	19
Tabla 6 Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio.....	20
Tabla 7 Estimación de parámetro.....	21
Tabla 8 Prueba Pseudo R cuadrado.....	23

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de herramientas tecnológicas	15
Figura 2. Niveles de las dimensiones de herramientas digitales	16
Figura 3. Niveles de calidad de servicio educativo.....	17
Figura 4. Niveles de las dimensiones de calidad de servicio educativo	18

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de las herramientas tecnológicas en la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la Provincia de Huaral,2022

El tipo de investigación fue básica del nivel explicativo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, corte transversal y correlacional causal. La población estuvo conformada por 80 personales de las instituciones educativas en los 3 nivel de educación básica regular ubicadas en el ámbito jurisdiccional de la UGEL N° 10 de Huaral. No se utilizó muestra ni muestreo porque se empleó el total de la población censal. La técnica empleada para recaudar información fue una encuesta y los instrumentos de tipo cuestionarios las cuales fueron correctamente validados a través de juicios de expertos y estableciendo su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach que demuestra alta confiabilidad.

En la presente investigación se arribó que el 52.5% de los encuestados señalan que las herramientas tecnológicas son regulares, el 72.5% de los encuestados revelan que la calidad de servicio educativo es regular. Luego se procesó los datos haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 24. Por consiguiente, se llegó a la conclusión que las herramientas tecnológicas influyen significativamente en la calidad de servicio de las Instituciones educativa de la provincia de Huaral,2022

Palabras clave: herramientas tecnológicas, calidad de servicio, tecnología, adaptación virtual, influencia.

Abstract

The objective of the research was determine the influence of technological tools on the quality of the educational service in the Educational Institutions of the Province of Huaral, 2022.

The type of research was basic at the explanatory level, with a quantitative approach; non-experimental, cross-sectional and causal correlational design. The population was made up of 80 personnel from educational institutions in the 3 levels of regular basic education located in the jurisdictional area of UGEL No. 10 of Huaral. No sample was produced or demonstrated because the entire census population was used. The technique used to collect information was a survey and questionnaire-type instruments, which were correctly validated through expert judgments and confirmed their reliability through Cronbach's Alpha statistic, which demonstrates high reliability.

In the present investigation, it was found that 52.5% of the respondents indicate that the technological tools are regular, 72.5% of the respondents reveal that the quality of the educational service is regular. The data was then processed using the statistical program SPSS version 24. Therefore, it was concluded that the technological tools significantly influenced the quality of service of the educational institutions of the province of Huaral, 2022

Keywords: technological tools, quality of service, technology, virtual adaptation, influence.

I. INTRODUCCIÓN

Mundialmente, Unesco (2020) señaló que ante la COVID-19, los servicios y sistemas educativos fueron ineficaces frente al entorno de la epidemia y menos en la implementación de entornos virtuales para continuar con el servicio educativo. Las instituciones educativas en su mayoría mostraron que gran parte de los alumnos carecían de conexión a la red y otro porcentaje importante desconocían o tenían pocas habilidades para interactuar con las diversas plataformas, aplicativos o programas relacionados a la virtualidad. Lo descrito evidenció una serie de problemas y dificultades para el desarrollo de las actividades pedagógicas de enseñanza y aprendizaje. Por consiguiente, también se demostró la escasa preparación de profesores y gestores en la utilización de las tecnologías relacionadas al ámbito pedagógico. Esta poca capacidad de respuesta produjo malestar e insatisfacción de los usuarios, asimismo, se vieron seriamente afectados los resultados de los aprendizajes.

En el entorno peruano, Gómez y Escobar (2021) distinguieron que en el transcurso de la pandemia la calidad del servicio educativo y en relación a las tecnologías fue desigual debido a que en algunos territorios el acceso a conectividad fue mejor, asimismo, los que dispusieron de recursos monetarios pudieron implementar sus equipos y accedieron mejor a las clases virtuales. Ante esta complejidad señalaron que debe ampliarse la cobertura de la red, la conectividad, el uso de medios televisivos y radiales. Todo ello tratando de que el servicio educativo llegué a los lugares más apartados del país como algunos lugares de sierra y selva (Prado, 2020). En este sentido también es relevante señalar que los maestros y directivos deben actualizarse en el uso de las tecnologías asociadas a la pedagogía para asegurar una mejor enseñanza y mejores aprendizajes de los discentes de la educación básica.

En el ámbito de los colegios de la provincia de Huaral, por las dificultades que se descubrieron en la interacción de maestros y estudiantes, porque algunos estudiantes ya no tuvieron oportunidad para participar en las interacciones de aprendizaje como en presencialidad, el uso de herramientas tecnológicas al inicio de esta experiencia fue una dificultad tanto para el docente, los estudiantes, no solo por el acceso a las redes, si no a su vez por el dominio de las distintas plataformas

que al inicio muchos no se preocuparon; por ello, pensando que pronto todo volvería a la presencialidad. Sin embargo, el servicio remoto se activó en las casas de un día para otro, tanto maestro como alumnos y padres de familia, tuvieron que esforzarse para habilitarse en la nueva forma de instruir y educar en el transcurso de la pandemia. La principal herramienta utilizada para la educación remota en el contexto de pandemia, fue el WhatsApp, por ser de fácil dominio tanto para maestros como para estudiantes; sin embargo, al pasar del tiempo se fue cayendo en una rutina, teniendo que innovar y fue ahí donde muchos maestros y estudiantes se dieron cuenta que desconocían el uso de las diferentes herramientas tecnológicas. Los maestros no han sido capacitados, pero el contexto lo llevó a buscar y utilizar nuevas herramientas tecnológicas como, videoconferencias (zoom, meet, u otros), el uso de las diferentes herramientas digitales, (Jamboard, Kahoot, Quizi) y plataformas (clasroom, moodle, u otros.). A esta situación se suma la brecha digital causada por la zona geográfica rural donde se encuentran dichos colegios

Finalmente, resulta relevante este proyecto en la búsqueda de aquellas experiencias educativas exitosas de las I.E.de la provincia de Huaral, que contribuyan a la retención escolar y que se caractericen por el manejo de sesiones interactivas integradas, dinámicas, fluidas que capturen el interés del estudiante y lo movilicen a querer aprender con mayor entusiasmo, los profesores con habilidades tecnológicas podrán estrechar buenas relaciones con sus alumnos, ya que tendrán un mejor dominio de clases, mucho más efectivas, de impacto en el logro de sus aprendizajes para la vida, fortaleciendo sus capacidades y habilidades en el uso adecuado manejo de las herramientas tecnológicas como parte importante de su formación ética profesional.

Considerando esta situación se planteó la siguiente pregunta ¿Cómo influyen las herramientas tecnológicas en la calidad del servicio educativo de las Instituciones mencionadas? del cual se derivó como problemas específicos ¿Cómo influyen las herramientas tecnológicas en cada una de las dimensiones de la calidad del servicio educativo?

Cabe mencionar que, esta investigación se justifica teóricamente, abordando dos variables que son muy pertinente en la actualidad. De un lado las

herramientas tecnológicas desde lo teórico aportan conceptos para entender el trabajo virtual del maestro. Asimismo, se examina los postulados pedagógicos centrados en la educación presencial y los nuevos postulados teóricos que sustentan el aprendizaje mediado por las tecnologías. Y por otro lado tenemos a la calidad del servicio educativo donde existen enfoques cuantitativos en los conocimientos, de las instituciones educativas públicas, este proyecto es importante porque propone acciones de fortalecimiento de las herramientas digitales en los docentes para asumir su compromiso ético con su formación continua en la mejora del servicio educativo, para el logro del aprendizaje. Desde lo práctico, este estudio contribuirá para que los docentes y directivos de la I.E tomen decisiones sobre el uso efectivo de las herramientas tecnológicas, así como reconocer los aspectos a mejorar la calidad. Metodológicamente se ha seguido el proceso de investigación, fue relevante la adaptación hecha de los cuestionarios mediante la confiabilidad y validez para acopiar datos certeros de la población de estudio, los mismos que pueden ser de apoyo para futuros estudios.

El propósito principal fue el de precisar la influencia de las herramientas tecnológicas en la calidad del servicio educativo. Asimismo, se establecieron los propósitos específicos que están relacionados con las dimensiones del servicio educativo los mismos que están consignados en la matriz de consistencia.

Sobre los postulados hipotéticos se propuso que las herramientas tecnológicas influyen en la calidad del servicio educativo. Y sobre los postulados hipotéticos se propuso que las herramientas tecnológicas influyen en las dimensiones de la variable dependiente.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los estudios anteriores, internacionalmente, encontramos a Ruiz-Cabezas et al., (2020) en la investigación de tipo cuantitativa sobre las competencias digitales en los maestros. El objetivo fue reconocer las opiniones que tenía el maestro sobre su estudio en cuanto a las tecnologías de la información y la comunicación, para determinar su importancia en la actividad de enseñanza/aprendizaje. Se concluyó que se encontró la percepción de los docentes de emplear las TIC con fines didácticos, también que presentó aspectos importantes para la mejora en el desarrollo de la enseñanza aprendizaje en la potencialidad didáctica de los videos y plataformas en la transformación de dichos procesos.

Por otra parte, Zacarías y Salgado (2020) en el estudio de tipo cuantitativa sobre la preparación de los maestros frente al COVID-19; y su transición de la enseñanza virtual, a través de encuesta, siendo el objetivo que los docentes se capaciten en dos herramientas, con la finalidad de llevar las clases de manera virtuales como si fueran presenciales, concluyen que los maestros no se encontraban capacitados en el uso de herramientas, como recursos. didácticos, buscando tener la capacitación, aunque un poco improvisada, requiriendo por ello mejorar dichas competencias

Según Romero et al, (2018), sobre herramientas tecnológicas y la calidad de servicio, propuso conocer cómo obtener un deposito dactilar de herramientas tecnológicas en la calidad de servicio de hechos pedagógicos bosquejados a cada tipo de discapacidad. Para ello se realizó una metodología cuantitativa. Se halló la influencia de la variable independiente. Asimismo, Martines y Mateus (2020) propusieron que el empleo de las tecnologías en educación asegura un buen servicio. Fue de enfoque cuantitativo. Se concluyó que las se asocian con la calidad de servicio.

También Molina et al. (2021) en su estudio: Crisis estudiantil en pandemia, propuso como finalidad hallar la satisfacción de los alumnos en el período de epidemia. Fue de corte correlacional y explicativa. Se determinó que los niveles de satisfacción son indicadores pertinentes para valorar la calidad del servicio. Asimismo, se estableció que con el desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas

que permitan acceder a las expectativas, la motivación y el rendimiento en los estudiantes.

En la investigación de Zempoalteca (2017) se realizó un programa que tiene como objetivo analizar, la captación del uso, de las TIC en los profesores y discentes en relación con la competencia digital del uso innovador de las herramientas tecnológicas, utilizando el enfoque cuantitativo para su investigación. Como conclusión se dice que la efectividad en la participación de los maestros y alumnos, es importante el uso de herramientas sincrónicas como el Zoom, Meet, en la educación a distancia, según la conectividad con que cuenta el estudiante, para mejorar sus aprendizajes, sus intereses innovando en sus estrategias y recursos tecnológicos.

Respecto a los antecedentes nacionales, Cueto et al. (2019) propusieron analizar la calidad del servicio educativo frente al empleo de las tecnologías. Fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional. Se halló que la variable calidad del servicio se ve influenciada por la tecnología en el uso de las clases.

Otra investigación de Martínez (2020) en su estudio sobre las tecnologías y la educación examinó las diferencias educativas entre la presencialidad y la virtualidad. Tuvo una perspectiva cuantitativa. Se halló que la conectividad contribuye a mejorar los procesos pedagógicos y que la asociación entre las variables fue positiva.

Según Arriaga (2018) en su investigación básica de manera correlacional la incorporación de las herramientas tecnológicas y la calidad de servicio conforme a la apreciación de maestros del colegio Joaquín Capelo JEC Chanchamayo del 2018, siendo su propósito establecer la correlación entre ambas variables. Según las conclusiones de los profesores nombrados y contratados por la I.E" investigada en cuanto, a la incorporación de las herramientas, tecnológicas está directa y de modo importante con la calidad de los servicios educativos.

Según Hidalgo et al. (2021) en su trabajo sobre los elementos tecnológicos y servicio educativo se halló que las aplicaciones de las tecnologías inciden positivamente en la calidad de servicio.

Hernández (2017) propuso como finalidad precisar la influencia de la plataforma Perú Educa. Asumió el enfoque cuantitativo y nivel correlacional causal. Se encontró, que los asistentes tienen deficiencias en el empleo de las tecnologías educativas, esto se debió a que los maestros tienen poca pericia sobre la manipulación de las tecnologías durante el desarrollo de las clases. En esta línea, Apaza y Zavala (2018) encontraron asociación positiva entre el empleo de la tecnología y calidad educativa ofrecida.

En cuanto a la primera variable, herramientas tecnológicas, han surgido diversos enfoques sobre el tratamiento de las tecnologías de la información. Rodríguez y Peña (2013) señalaron que las herramientas tecnológicas constituyen programas informáticos diseñados para facilitar la realización de acciones administrativas o pedagógicas en el contexto de las instituciones escolares. En este sentido Campos, (2014) resalta que estas tecnologías están presentes en la vida diaria, cambian y evolucionan constantemente y cambian rápidamente la forma de enseñar, aprender y comunicarnos.

De otro lado, Molinero y Chávez (2019) consideraron que las TIC coadyuvan en los procedimientos de aprendizaje dado que los agentes educativos pueden mantener interacción constante entre sí y con los contenidos de las asignaturas. También Paredes (2019) señaló que estas tecnologías se adaptan a las necesidades y formas de trabajo de cada persona. Como se observa las herramientas tecnológicas han cobrado vital relevancia en todas las actividades humanas para obtener procesar y dar valor a la información. Este argumento es refrendado por Unesco (1996) cuando sostuvo las tecnologías contribuyen grandemente en el tratamiento y utilización de la información.

Por otro lado, la enseñanza aprendizaje mediante las herramientas tecnológicas tienen como soporte teórico al Conectivismo. Según Siemens (2004) los procesos de aprendizaje y enseñanza tienen características distintas cuando son mediados por las tecnologías. Asimismo, Bartolomé (2011) y Gutiérrez (2012) precisaron que este postulado teórico consiste en la disposición de las herramientas web para desplegar eficazmente las sesiones de aprendizaje. También Elliot y Shaun (2011) asocian los procesos pedagógicos con el empleo de las redes sociales.

En cuanto a los componentes de la variable herramientas tecnológicas, se consideraron las que propuso García (2017), quien consideró como componentes: programas y plataformas virtuales, las redes de información, los equipos de computación y servidores, y canales digitales de comunicación.

Sobre el componente programas y plataformas virtuales se hace referencia al conocimiento técnico de los sistemas tecnológicos. Es decir, operaciones básicas de manipulación de los equipos informáticos y conectarlos con otros dispositivos y conocer el funcionamiento de programas, así como la navegación por la web (Díaz y García, 2007). Asimismo, Otero (2018) en esta dimensión precisó que la virtualidad y conectividad inciden significativamente en el proceso educativo coadyuvando la interactividad de los agentes de la comunidad educativa y por ende la promoción de mejores aprendizajes.

El segundo componente, las redes de información Marín y López (2007), lo caracterizaron como equipos que transmiten datos mediante diversos dispositivos conectados a la red. Asimismo, facilitan difundir información conectados a otros equipos.

Sobre el tercer componente, los equipos de computación y servidores, Remache (2012) precisaron que son instrumentos informáticos capaces de acopiar y clasificar información de una forma conveniente.

Por último, el cuarto componente, los canales de comunicación, según Marsetti (2019) son instrumentos emplean las organizaciones para vincularse satisfactoriamente con los usuarios mediante utilización de redes, permitiendo una comunicación específica y dinámica.

Respecto a la calidad del servicio educativo han surgido diversos enfoques de investigación de esta variable. Según la Unesco (2015) la calidad educativa es un derecho para todo ser humano sin distinción, al mismo tiempo la calidad educacional es un objetivo mundial que tiene como propósito cumplir con los más altos estándares fijados por la comunidad internacional. Asimismo, es importante precisar que la labor pedagógica es esencial para el logro de dicha calidad

De otro lado, Palominos et al. (2015) sostuvo que la calidad de servicio se refleja en la interacción entre el que recibe el servicio y el que lo produce, es decir,

es importante la percepción que tienen ambos agentes (productor-cliente) sobre el servicio prestado. Siendo relevante, la opinión y satisfacción de los usuarios, es importante señalar que la calidad se obtiene cuando se sobrepasan las expectativas, deseos o percepciones de los clientes. Para obtener este logro es importante considerar lo indicado por Domínguez, (2006), cuando sostuvo que la calidad está relacionada con la habilidad para controlar la gestión administrativa asegurando la eficacia y sostenibilidad en determinado tiempo, a un determinado ritmo de trabajo en una organización de servicios.

En relación al contexto educacional Rojas (2012) resaltó que las organizaciones educativas tienen herramientas de gestión y propósitos académicos para satisfacer las demandas de calidad del servicio de su comunidad educativa. En este sentido Rodríguez (2018) consideró que la calidad del servicio está referida a un conjunto de estrategias y acciones orientadas a optimizar el servicio al usuario. Asimismo, destacó la importancia de hacer seguimiento al comportamiento del usuario ya que es importante conocer la percepción y opinión, del usuario sobre los servicios ofrecidos.

Desde la perspectiva de la competitividad Fernández et al. (2020) explicaron que la calidad del servicio educativo, se ha constituido en un filtro para controlar los procesos de crecimiento y expansión desmedidos de las casas de estudios de nivel educativo en los últimos años.

Lo anteriormente señalado se apoya en la teoría de la calidad total y el desempeño organizacional toda vez que los servicios y su relación con la calidad de los mismos son valoradas principalmente desde la perspectiva del usuario y su satisfacción alcanzada respecto a lo que los productores ofrecen ya sean bienes o servicios.

En cuanto a las dimensiones de esta variable se ha tomado como referencia al modelo adaptado de SERVQUAL ing propuesto por Pincay y Parra (2020). Al respecto Drucker (1990), argumentó que el usuario valora la labor de la organización conforme con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. Los componentes a desarrollar de servicios son: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

Respecto al primer componente, según López (2010) confiabilidad consiste en no modificar el control de otro individuo ni el tiempo, es decir las promesas o expectativas deben ser cumplidas por la institución. En este sentido cuando se promete u ofrece algo. En esta línea de pensamiento según Druker (1990), consideró que la fiabilidad está relacionada con la capacidad que posee una organización para ofrecer o vender un servicio de modo confiable, segura y cuidadosa desde el inicio del servicio.

En relación al segundo componente Blanco (2009), consideró que la capacidad de respuesta es realizar las cosas o deberes de forma oportuna y eficiente y atender en lo que el cliente solicite para ofrecer un servicio de calidad. De otro lado, Druker (1990), indicó que se alude a la disposición que se evidencia para asistir a los usuarios y ofrecer rápidamente el servicio o solucionar problemas que se presentan en cualquier circunstancia que lo requiera el usuario. En este sentido, Novelo y Salazar (2016) asociaron la capacidad de respuesta con en orden para atender a los usuarios de manera pronta a sus necesidades, es decir, es adelantarse a los requerimientos y satisfacerlos oportunamente y y de manera eficaz. En esta línea argumentativa Becerril (2020) consideró que responder a las necesidades de los usuarios supone realizar diversas acciones rápidas y coordinadas y revisadas con frecuencia. Esto pone de relieve la rapidez y eficiencia que debe tener la organización para atender a sus usuarios.

Sobre el tercer componente, seguridad, Druker (1990), lo conceptualizó como el sentimiento de confianza que tiene el usuario y que confía en que sus dificultades o inconvenientes serán resueltos de la mejor manera por la organización. Este sentimiento de seguridad también implica para el usuario la credibilidad y la confiabilidad entre otros. De otro lado, Adí (2003) consideró que la seguridad se relaciona con la confianza y credibilidad de un producto o servicio que se ofrece en una organización o empresa. Según la OMS (2008) la seguridad fomenta que las organizaciones procuren ofrecer servicios o productos en lugares seguros, protegidos y de acuerdo a protocolos de seguridad. Para Zeithaml et.al, (2009), la seguridad reside en los conocimientos y destrezas que tienen las personas cuando ofrecen un servicio, esto inspira confianza y credibilidad en los clientes o usuarios. También Orozco (2018) asoció la seguridad con la capacidad

para ofrecer un lugar protegido de posibles daños y proporcionar un sentimiento de protección y seguridad a las personas,

En relación al cuarto componente, empatía, Balart (2018) la caracteriza como una capacidad que permite de poder sentir, o expresarse con los mismos o similares sentimientos poniéndose en lugar de la otra persona. Desde lo señalado anteriormente Chauvie (2015) consideró que es identificarse uno mismo con la otra persona de manera auténtica, esto facilita las buenas relaciones y facilita el integro desarrollo de la misma persona. En esta misma línea de pensamiento Balart (2018) sostuvo que la empatía permite entender comportamientos y actitudes de las demás personas.

Sobre el quinto componente, atributos tangibles, Medina y González (2016) indicaron que son aspectos fundamentales que se deben tener en cuenta al momento de diseñar o planificar los productos o servicios a ofrecer a los clientes o usuarios. En esta perspectiva, Martín (2018) indicó que lo tangible es aquello que se relaciona con aspectos materiales, instalaciones, equipos técnicos, material de apoyo y todo aquello que se pueda tocar y sirva para atender los requerimientos de los usuarios. De otro lado García (2016) destacó que la tangibilidad se asocia estrechamente con la calidad del servicio y se debe reflejar en las instalaciones, materiales y todo aquello que coadyuve a mejorar el servicio. También García (2016) abonó argumentos que sostienen que la tangibilidad se relaciona con los aspectos físicos que sirven y soportan el desarrollo de los productos y los servicios ofertados. En esa perspectiva, también Zeithaml et.al, (2009) destacaron la importancia de la infraestructura y componentes materiales de las organizaciones.

III. METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Enfoque cuantitativo orientó este estudio, es decir, se emplearon procedimientos estadísticos para el estudio del fenómeno y el establecimiento de las conclusiones, siendo necesario obtener una muestra y análisis de los resultados (Tamayo ,2007).

El tipo de investigación fue básica, sobre ello Sánchez y Reyes (2015) indicaron que implica averiguar nuevos conocimientos, los mismos que servirán de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica. El diseño fue no experimental y de corte transversal, es decir, no se realizó manipulación de las variables y los datos se obtuvieron en un momento dado. Asimismo, fue de nivel correlacional causal (explicativo) debido a que su propósito es hallar la relación causa -efecto entre variables (Hernández et al., 2014)

El método de la investigación fue hipotético deductivo, según Hernández et al. (2010) se emplea la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría, y de ésta se derivan expresiones lógicas (hipótesis) que se someten a prueba para llegar a las conclusiones.

3.2 Variables operacionales

Sobre las herramientas tecnológicas Rodríguez y Peña (2013) expresaron que son el conjunto de programas informáticos que permiten y facilitan la realización de acciones en equipos tecnológicos.

Definición operacional de herramientas tecnológicas. Esta variable fue medida mediante cuatro dimensiones,12 indicadores,21 preguntas se empleó la escala de Likert y los niveles correspondientes.

Sobre calidad del servicio educativo Rodríguez (2018) consideró que la calidad del servicio educativo está referida a un conjunto de estrategias y acciones orientadas a optimizar el servicio al usuario.

Definición operacional de calidad de servicio educativo

Esta variable se observó mediante los componentes: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad,13 indicadores conformado por 25 ítems utilizando la escala de Likert y con los niveles de inicio, procesos y logrado.

3.3 Población, muestra y muestreo

Según Carrasco (2009), la población es el conjunto de todos los elementos (unidad de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación. Para este estudio se consideró a la población total (80) profesores de tres colegios ubicados en el ámbito de la UGEL N° 10 de Huaral-2022. No se utilizó muestra ni muestreo porque se empleó el total de la población.

3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Bernal (2010) sostuvo que las técnicas de acopio de información son el método utilizado a fin de recopilar datos en las encuestas. Según Gonzales (2011) los instrumentos recursos que sirven para inventariar información sobre los fenómenos estudiados. .

Los instrumentos fueron sometidos al proceso de validación, sobre esto, Valderrama (2015) refirió a que hace referencia a la capacidad de medición para cuantificar de forma significativa y adecuada el rasgo de medición del a conformidad entre los jueces y la validez de juicio de los expertos toman en cuenta tres criterios: la relevancia, la pertinencia y claridad, esto constituye la validez de contenido que viene a ser la concordancia de los ítems con la con el constructo teórico de las dimensiones y las variables

Sobre la confiabilidad Hernández et al. (2014) indicaron que hace referencia al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados similares o iguales.

Asimismo, se estableció la confiabilidad empleando el estadístico de Alpha de Cronbach, realizando una prueba piloto a 8 sujetos de estudio con características semejantes. Obteniéndose como resultados un 0,868 para la variable de herramientas tecnológicas y 0,964 en su segunda variable calidad de servicio educativo. Siendo de alta confiabilidad ambos instrumentos.

3.5 Procedimiento

Realizada la validación y confiabilidad de los instrumentos se realizó la solicitud a los directivos de los colegios referidos para aplicar los cuestionarios, se logró la aceptación para la aplicación de los instrumentos, siendo su aplicación de manera

presencial. Luego de los resultados se procesaron mediante el Excel y el software Spss 24.

3.6 Método de análisis de datos

La información proveniente de los cuestionarios se analizó y se presentó tablas de frecuencias y gráficos de barra. Para las pruebas de las hipótesis se empleó la prueba estadística de regresión logística ordinal debido a que se trató de mostrar la dependencia o influencia de una de las variables.

3.7 Aspectos Éticos

La investigación realizada cuenta con el cuidado de la confidencialidad de la población estudiada y con la autorización de las autoridades correspondientes de las instituciones para el desarrollo del estudio. También, la investigación ha observado la normatividad de la universidad Cesar Vallejo. También se ha respetado los derechos de autoría y la propiedad intelectual considerando la normatividad académica APA 7. Así mismo, se ha comunicado los hallazgos a las personas e instituciones que contribuyeron en su ejecución. También se consideró la normatividad existente sobre el empleo del software Turniti

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

Frecuencia y porcentaje de herramientas tecnológicas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	7	8,8%
	Regular	42	52,5%
	Buena	31	38,8%
	Total	80	100%

De acuerdo los resultados se aprecian que el 52.5% de los participantes señalan que las herramientas tecnológicas son regulares, el 38.8% de los participantes mencionan que es buena y el 8.8% de los participantes indican que es mala.

Figura 1

Niveles de herramientas tecnológicas

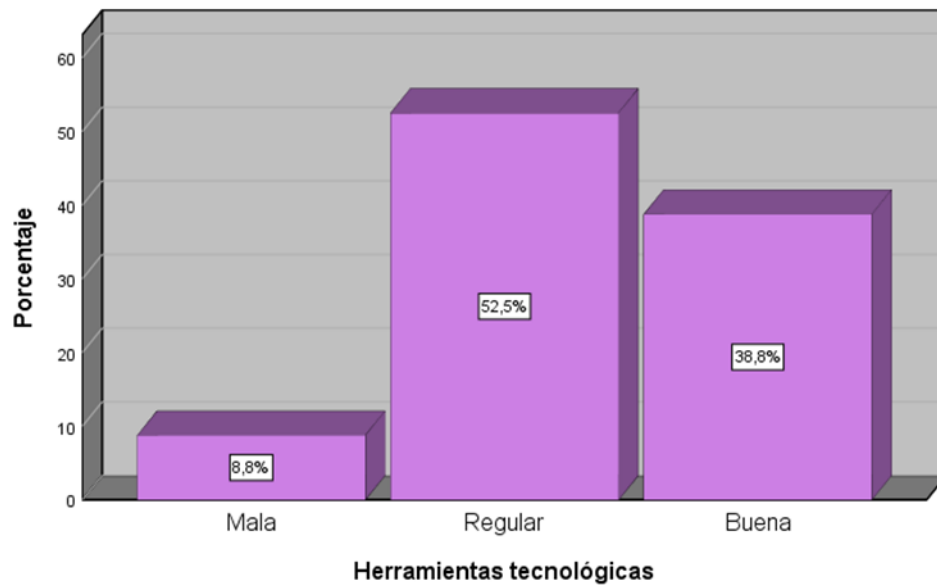
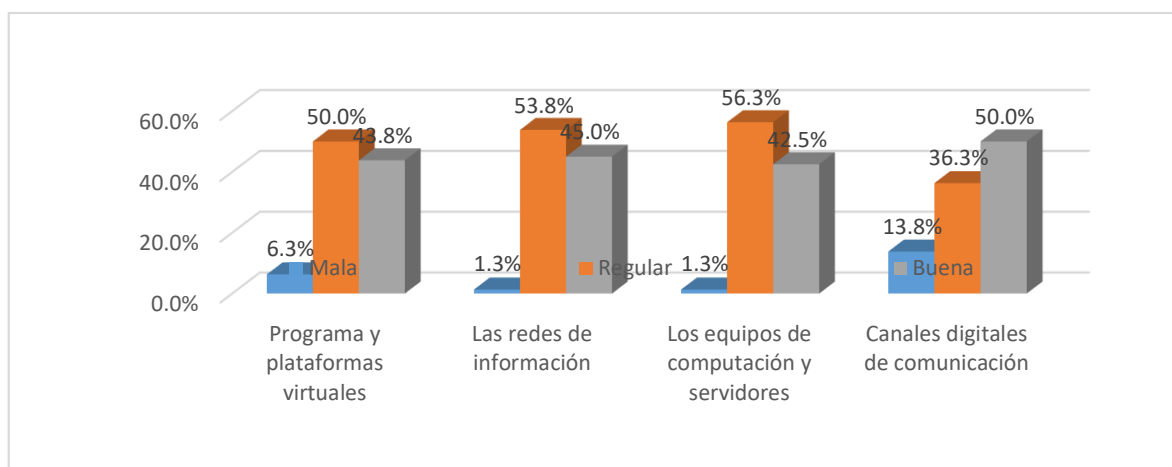


Tabla 2*Frecuencia y porcentaje de los niveles de las dimensiones de herramientas digitales*

Niveles	Programa y plataformas virtuales		Las redes de información		Los equipos de computación y servidores		Canales digitales de comunicación	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	5	6.3%	1	1.3%	1	1.3%	11	13.8%
Regular	40	50%	43	53.8%	45	56.3%	29	36.3%
Buena	35	43.8%	36	45%	34	42.5%	40	50%
Total	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%

Figura 2

Niveles de las dimensiones de herramientas digitales



Apreciamos que el 50% de los participantes manifestaron que el programa y plataformas virtuales se encuentran en el nivel regular, el 43.8% de los participantes indicaron que es buena y el 6.3% de los participantes marcan que es malo. También, el 53.8% de los participantes muestran que las redes de información son regulares, el 45% de los participantes dicen que es buena y el 1.3% expresan que es mala. Además, 56.3% de los encuestados mencionan que los equipos de computación y servidores es regular, el 42.5% de los participantes opinan que es buena y el 1.3% de los participantes presentan que es mala. Finalmente, el 50% de los participantes indican que los canales digitales de comunicación son buenos, el 36.3% de los participantes manifiestan que es regular y el 13.8% de los participantes presentan que es mala.

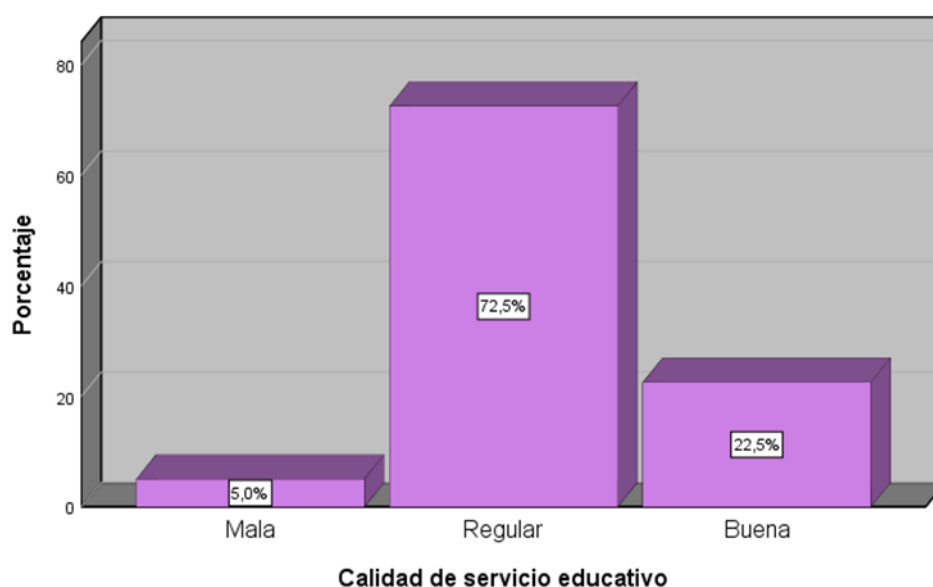
Tabla 3

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable calidad de servicio educativo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	4	5,0%
	Regular	58	72,5%
	Buena	18	22,5%
	Total	80	100%

Figura 3

Niveles de calidad de servicio educativo



De acuerdo a la percepción de la población de estudio, el 72.5% de los participantes revelan que la calidad de servicio educativo es regular, el 22.5% de los sujetos participantes manifiestan que es buena y el 5% de los participantes indicaron que es mala.

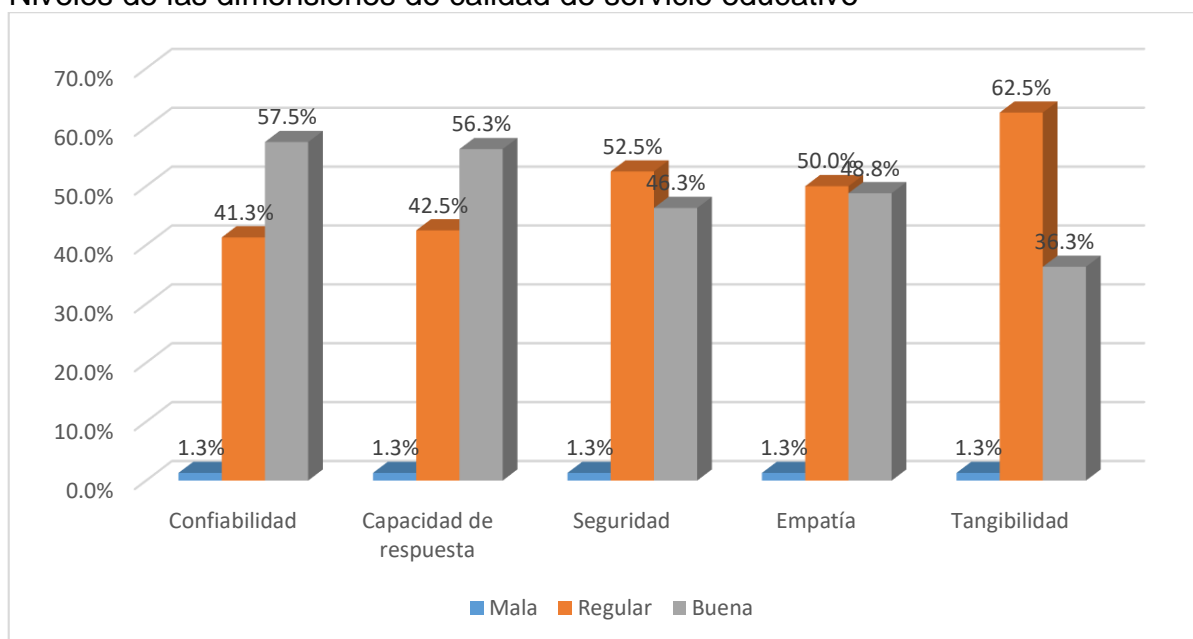
Tabla 4

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de calidad de servicio educativo

Niveles	Confiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Tangibilidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	1	1.3	1	1.3%	1	1.3%	1	1.3%	1	1.3%
Regular	33	41.3%	34	42.5%	42	52.5%	40	50%	50	62.5%
Buena	46	57.5%	45	56.3%	37	46.3%	39	48.8%	29	36.3%
Total	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%

Figura 4

Niveles de las dimensiones de calidad de servicio educativo



De lo mostrado se perciben que el 57.5% de los sujetos participantes señalan que la confiabilidad es buena, el 41.3% consideró que es regular, el 1.3% de los indicaron que es mala. El 56.3% de los participantes expresaron que la capacidad de respuesta es buena, el 42.5% opinaron que es regular y el 1.3% de los consideraron que es mala. El 52.5% de los participantes manifestaron que la seguridad es regular, el 46.3% indicaron que es buena y el 1.3% indicaron que es mala. Además, 50% de los participantes muestran que la empatía es regular, el 48.8% opinaron que es buena y el 1.3% indicaron que es mala. El 62.5% de los participantes señalaron que la tangibilidad es regular, el 36.3% opinaron que es buena y el 1.3% expresaron que es mala.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe influencia de las herramientas tecnológicas en la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la provincia de Huaral, 2022.

H₁: Existe influencia de las herramientas tecnológicas en la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la provincia de Huaral, 2022.

Tabla 5

Información de prueba de ajuste de los modelos

Variables/dimensiones	Modelo	Logaritmo de verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Herramientas tecnológicas en la calidad del servicio educativo	Sólo interceptación	42,262			
	Final	9,680	32,581	2	,000
Herramientas tecnológicas en la confiabilidad	Sólo interceptación	55,683			
	Final	7,961	47,722	2	,000
Herramientas tecnológicas en la capacidad de respuesta	Sólo interceptación	50,880			
	Final	8,541	42,339	2	,000
Herramientas tecnológicas en la seguridad	Sólo interceptación	31,792			
	Final	9,680	22,112	2	,000
Herramientas tecnológicas en la empatía	Sólo interceptación	15,145			
	Final	13,882	11,263	2	,000
Herramientas tecnológicas en la tangibilidad	Sólo interceptación	75,986			
	Final	12,222	44,765	2	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 5, se aprecia resultados sobre ajustes de los modelos entre las variables. Además se aprecia los ajustes de los modelos entre las herramientas y las dimensiones de la confiabilidad. Donde $p_valor < 0,05$ en todos los casos, y el estadístico Chi-cuadrado asume el valor más bajo igual a 11,263, en las herramientas tecnológicas en la empatía. Por otra parte, el valor más alto de este estadístico es igual a 47,722, de las herramientas tecnológicas en la confiabilidad y sus respectivas dimensiones, dependen de las herramientas tecnológicas.

Tabla 6*Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio*

Variables/dimensiones		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Herramientas tecnológicas en la calidad del servicio educativo	Pearson	1,314	2	,518
	Desvianza	2,202	2	,332
Herramientas tecnológicas en la confiabilidad	Pearson	2,111	2	,348
	Desvianza	3,538	2	,170
Herramientas tecnológicas en la capacidad de respuesta	Pearson	7,941	2	,019
	Desvianza	8,363	2	,015
Herramientas tecnológicas en la seguridad	Pearson	1,855	2	,396
	Desvianza	2,866	2	,239
Herramientas tecnológicas en la empatía	Pearson	1,855	2	,396
	Desvianza	2,866	2	,239
Herramientas tecnológicas en la tangibilidad	Pearson	1,855	2	,696
	Desvianza	2,866	2	,239

Función de enlace: Logit.

En la tabla 6, se anotan los hallazgos de la prueba de bondad de ajuste de los modelos, se muestra que $p_valor > 0,05$, lo cual indicó que las herramientas tecnológicas en la calidad de servicio educativo se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. Del mismo modo, se ajustan al modelo los cruces que se ha hecho entre: Herramientas tecnológicas en la calidad de servicio educativo (Chi-cuadrado = 1,314; sig = ,518 > 0,05), herramientas tecnológicas en la confiabilidad (Chi-cuadrado = 2,111; sig = ,348 > 0,05), herramientas tecnológicas en la capacidad de respuesta (Chi-cuadrado = 7,941; sig = ,015 > 0,05), herramienta tecnológica en la seguridad (Chi-cuadrado = 1,855; sig = ,396 > 0,05), herramienta tecnológica en la empatía (Chi-cuadrado = 1,855; sig = ,239 > 0,05) y herramienta tecnológica en la tangibilidad (Chi-cuadrado = 1,855; sig = ,696 > 0,05)

Tabla 7*Estimación de parámetros*

Estimación de parámetro		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.
Umbral	[calidaddeservicioeducativo1 = 1]	-24,356	,764	1016,969	1	,000
	[calidaddeservicioeducativo1 = 2]	,325	,364	,799	1	,371
Ubicación	[herramientastecnológicas1=1]	-24,644	,000	.	1	.
	[herramientastecnológicas1=2]	-1,676	,600	7,814	1	,005
	[herramientastecnológicas1=3]	0 ^a	.	.	0	.
Umbral	[confiabilidad1 = 1]	-27,509	1,080	648,621	1	,000
	[confiabilidad1 = 2]	-3,401	1,017	11,195	1	,001
Ubicación	[herramientastecnológicas1=1]	-25,717	,000	.	1	.
	[herramientastecnológicas1=2]	-3,887	1,065	13,318	1	,000
	[herramientastecnológicas1=3]	0 ^a	.	.	0	.
Umbral	[capacidadesrespuesta1 = 1]	-26,820	1,080	616,537	1	,000
	[capacidadesrespuesta1 = 2]	-2,674	,731	13,379	1	,000
Ubicación	[herramientastecnológicas1=1]	-25,028	,000	.	1	.
	[herramientastecnológicas1=2]	-3,160	,797	15,711	1	,000
	[herramientastecnológicas1=3]	0 ^a	.	.	0	.
Umbral	[seguridad1 = 1]	-25,312	1,080	549,181	1	,000
	[seguridad1 = 2]	-,894	,396	5,103	1	,024
Ubicación	[herramientastecnológicas1=1]	-23,521	,000	.	1	.
	[herramientastecnológicas1=2]	-1,482	,510	8,434	1	,004
	[herramientastecnológicas1=3]	0 ^a	.	.	0	.
Umbral	[empatia1 = 1]	-4,088	1,033	15,648	1	,000
	[empatia1 = 2]	,364	,363	1,007	1	,316
Ubicación	[herramientastecnológicas1=1]	,667	,844	,625	1	,429
	[herramientastecnológicas1=2]	,479	,475	11,019	1	,002
	[herramientastecnológicas1=3]	0 ^a	.	.	0	.
Umbral	[tangibilidad1 = 1]	-4,786	1,073	19,893	1	,000
	[tangibilidad1 = 2]	,249	,361	,477	1	,490
Ubicación	[herramientastecnológicas1=1]	-1,341	1,018	1,737	1	,188
	[herramientastecnológicas1=2]	-,407	,483	12,710	1	,000
	[herramientastecnológicas1=3]	0 ^a	.	.	0	.

Los hallazgos que se aprecian en la tabla 7 corresponde a la estimación de parámetros de las herramientas tecnológicas en la calidad de servicio educativo. Se aprecia que el coeficiente Wald asociado a cada prueba es mayor que 4. De manera que, una herramienta tecnológica regular (Wald = 7,814 > 4; sig. =, 000 < 0,005), es predictor de la calidad de servicio educativo en mala (Wald = 1016,969 > 4; sig. =, 000 < 0,05). Igualmente, herramientas tecnológicas regular (Wald = 13,318; sig. =, 000 < 0,05) es predictor de la confiabilidad mala (Wald = 648,621 > 4; sig. =, 000 < 0,05). Asimismo, se observa herramientas tecnológicas regular (Wald = 15,711; sig. =, 000 < 0,05), es predictor de capacidad de respuesta mala (Wald = 616,537 > 4; sig. =, 000 < 0,049). También, se percibe herramientas tecnológicas regular (Wald = 8,434; sig. =, 000 < 0,02), es predictor de seguridad mala (Wald = 549,181 > 4; sig. =, 000 < 0,004). Además, se aprecia herramientas tecnológicas regular (Wald = 11,019; sig. =, 000 < 0,02), es predictor de empatía mala (Wald = 15,648 > 4; sig. =, 000 < 0,000). Por último, se aprecia que las

herramientas tecnológicas regular (Wald = 12,710; sig. =, 000 < 0,05) es predictor de tangibilidad mala (Wald = 19,893; sig. =, 000 < 0,05).

Tabla 8*Prueba Pseudo R cuadrado*

Variables/dimensiones	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Herramientas tecnológicas en la calidad del servicio educativo	,335	,439	,283
Herramientas tecnológicas en la confiabilidad	,449	,582	,404
Herramientas tecnológicas en la capacidad de respuesta	,411	,531	,357
Herramientas tecnológicas en la seguridad	,241	,311	,184
Herramientas tecnológicas en la empatía	,213	,391	,254
Herramientas tecnológicas en la tangibilidad	,213	,291	,154

En la tabla 8, se aprecia el estadístico de la prueba Pseudo R cuadrado, para analizar el grado de variabilidad. Se consideró el coeficiente de Nagelkerke para el análisis de variabilidad. Se aprecia que la calidad de servicio educativo depende al 43.9% de las herramientas, la confiabilidad depende al 58.2% de las herramientas tecnológicas, la capacidad de respuesta depende al 53.1% de las herramientas tecnológicas, la seguridad depende al 31.1% de las herramientas tecnológicas, la empatía depende al 39.1% de las herramientas tecnológicas y la tangibilidad depende al 29.1% de las herramientas tecnológicas.

V. DISCUSIÓN

Haciendo referencia a la realidad analizada en la introducción, donde se observa que debido a la pandemia y frente al cierre de las escuelas, surgió la necesidad de brindar una educación virtual; es así que docentes, padres de familia y estudiantes tuvieron que aprender las herramientas tecnológicas. En este sentido las instituciones educativas se vieron en la necesidad de capacitar a sus docentes en plataformas digitales y otras herramientas que permitieron la comunicación del docente y estudiante. Las escuelas no se encontraban preparadas para brindar clases virtuales de forma eficiente, por la falta de conectividad y el desconocimiento del uso de los entornos virtuales, por lo tanto el servicio educativo tampoco fue eficiente. En este estudio se propuso encontrar la influencia de las herramientas tecnológicas en la calidad del servicio educativo y luego del recojo de la información y del procesamiento de la información se llegó a ciertas conclusiones que presentamos a continuación

En los resultados generales descriptivos se ha encontrado que en la variable herramientas tecnológicas un buen porcentaje de los participantes indicaron que se encuentra en el nivel regular con 52,5% y en el nivel bueno con 38,8% percibiéndose la necesidad de seguir fortaleciendo el uso de las herramientas digitales, lo cual implica tener dominio de los programas y plataformas virtuales, conocer las redes de información, tener el manejo de los equipo de computación y manejar los canales digitales de comunicación, entre otras habilidades digitales. En este aspecto se debe resaltar que los directivos deberán poner mayor atención en la dimensión relacionada con el manejo del equipo de computación ya que el 56,3% de los participantes indicaron que el nivel es regular, lo cual según Remache (2012) significa tener dominio de los dispositivos informáticos que son capaces de recibir, almacenar y procesar información de una forma útil.

Respecto a la calidad del servicio educativo se ha encontrado que el 72,1 % de los participantes percibe que el nivel es regular y solo el 22,5% que es buena, siendo el porcentaje a mejorar bastante alto, lo cual lleva a concluir que se debe poner bastante esfuerzo en mejorar el servicio brindado a la comunidad educativa, sobre todo en la dimensión de tangibilidad donde su ubica el nivel más bajo, con 62,5% el cual según Zeithaml et.al, (2009), consiste en los elementos tangibles, en

la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal, etc. O como señala Martín (2018) todo lo tangible es aquello que es representativo como materiales e instalaciones utilizados como maquinas herramientas, utensilios, material de apoyo para la administración y demás ya que se pueden tocar y se usan como intermediarios para los consumidores en su atención. Si es importante el aspecto físico de la institución, ya que es la carta de presentación de una institución, entonces será importante para los padres de familia que sus hijos estudien en un lugar amplio, limpio, ordenado, que cuente con ambientes apropiados para el aprendizaje y si se trata de brindar una educación semipresencial debe contar con equipos tecnológicos y plataformas de comunicación entre estudiantes y docentes.

Los resultados de la prueba de hipótesis general según la prueba de ajuste de los modelos mostraron la dependencia de la calidad del servicio educativo y sus dimensiones de las herramientas tecnológicas. Es decir, la calidad del servicio educativo es susceptible de variación o cambios cuando la variable independiente se modifique, incorpore cambios o nuevas estrategias de actuación. Precisamente, el coeficiente de Nagelkerke evidencia que la calidad del servicio educativo depende en un 43,9% de las herramientas tecnológicas. Estos resultados coinciden con algunos autores como Romero et. al (2018), Martines y Mateus (2020), Arriaga (2018) quienes también concluyeron que existen relación entre las herramientas tecnológicas y la calidad de servicio y en este mismo sentido algunos autores como Hidalgo et al. (2020), Cueto et. Al (2019), señalaron que al mejorar las herramientas tecnológicas se logrará también mejorar los aprendizajes, por ello la importancia de que los docentes se capaciten y fortalezcan sus competencias digitales, tengan el manejo de las diferentes plataformas digitales y el uso de diversos recursos para brindar aprendizajes significativos desde el uso apropiado de estas herramientas así la percepción de la calidad de servicio mejore.

Un buen porcentaje de los encuestados de esta investigación observan ciertas dificultades en el manejo de las plataformas tecnológicas y también señalan que el nivel de la calidad del servicio educativo es regular. En este sentido, Rodríguez y Peña (2013) señalaron que las herramientas tecnológicas constituyen programas informáticos diseñados para facilitar la realización de acciones

administrativas o pedagógicas en el contexto de las instituciones escolares, por tanto, es imperativo en la educación virtual o semipresencial que los docentes tengan manejo de estos programas informáticos para desarrollar sus sesiones de aprendizaje ya sea de forma síncrona o asíncrona; sin embargo un problema latente en las instituciones es que los estudiantes no tengan conectividad o que los docentes no se encuentren debidamente capacitados, por lo tanto no se cumpla adecuadamente la función de las herramientas digitales, lo cual a la vez produce una calidad de servicio ineficiente. Es decir, si la calidad del servicio está asociada con la implementación de las herramientas tecnológicas entonces es posible que la falta de dominio de tales herramientas genere una deficiencia de la calidad educativa en las instituciones estudiadas, repercutiendo negativamente en desmejoramiento de la misma. Es así que Rodríguez (2018) consideró que la calidad del servicio está referida a un conjunto de estrategias y acciones orientadas a optimizar el servicio al usuario. Asimismo, destacó la importancia de hacer seguimiento al comportamiento del usuario ya que es importante conocer la percepción y opinión, del usuario sobre los servicios ofrecidos.

Con respecto a la primera hipótesis específico según la prueba de ajuste de los modelos mostraron la dependencia de la dimensión fiabilidad de las herramientas tecnológicas, lo cual es corroborado con el coeficiente de Nagelkerke donde la dependencia es de 58,2%. Es decir, los participantes perciben que habrá variación en la fiabilidad, cuando se realice un manejo apropiado de las herramientas tecnológicas, es decir podría mejorar la confianza en que se cumplan los compromisos asumidos con los usuarios, por ejemplo, podría ser la emisión de los certificados, mejor comunicación de las actividades, rapidez en brindar los resultados de las evaluaciones, entre otros aspectos. Estas evidencias se condicen con Hidalgo et al. (2021) quien encuentra influencia de las herramientas tecnológicas sobre la calidad de servicio y sus componentes. Además, como Druker (1990), consideró que la fiabilidad está relacionada con la capacidad que posee una organización para ofrecer o vender un servicio de modo confiable, seguro y cuidadoso desde el inicio del servicio.

Respecto a la segunda hipótesis específica, según la prueba de ajuste de los modelos mostró la dependencia de la dimensión capacidad de respuesta de las herramientas tecnológicas. Así mismo esa dependencia se confirmó con el

coeficiente de Nagelkerke donde la dependencia es de (53,1%). Es decir, los participantes perciben que la capacidad de respuesta tendrá una variabilidad si se cambia las herramientas tecnológicas, por lo cual al mejorar el manejo de las herramientas tecnológicas se podrá brindar una atención oportuna y rápida a los requerimientos de los estudiantes o padres de familia, ya que de acuerdo a Novelo y Salazar (2016) es el orden para atender a los usuarios de manera pronta a sus necesidades, es decir, es adelantarse a los requerimientos y satisfacerlos oportunamente. Lo cual es correcto, porque un personal que tenga manejo de las herramientas tecnológicas podrá enviar con facilidad un certificado, una carta, un documento que requiera el padre de familia y podrá sistematizar cualquier información para encontrar con más rapidez en caso de necesidad.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, según la prueba de ajuste de los modelos mostró la dependencia de la dimensión seguridad de las herramientas tecnológicas. Así mismo esa dependencia se confirmó con el coeficiente de Nagelkerke donde la dependencia es de (31,1%). Es decir, los participantes perciben que la seguridad tendrá una variabilidad si se utiliza de forma adecuada las herramientas tecnológicas. Estos hallazgos se explican desde los postulados de Zeithaml et.al, (2009) cuando afirmaron que la seguridad reside en los conocimientos y destrezas que tienen las personas cuando ofrecen un servicio, esto inspira confianza y credibilidad en los clientes o usuarios, así también Orozco (2018) asoció la seguridad con la capacidad para ofrecer un lugar protegido de posibles daños y proporcionar un sentimiento de protección y seguridad a las personas, es así que el empleo de estas tecnologías en el campo de la gestión facilitan una atención oportuna y segura hacia los usuarios, por ejemplo en los tramites en un tiempo determinado, la comunicación oportuna y clara. Así mismo estos hallazgos confirman la tendencia de las últimas investigaciones de relacionar la utilización de las tecnologías con la calidad como se confirma en el estado del arte Zacarías y Salgado (2020), Martínez y Mateus (2020).

En cuanto a la cuarta hipótesis específica, según la prueba de ajuste de los modelos mostró la influencia de las herramientas tecnológicas sobre la empatía, lo cual se confirma por el coeficiente de Nagelkerke donde la dependencia es de (39,1%). Es decir, los participantes perciben que la empatía tendrá una variabilidad si se emplean de modo adecuado las herramientas tecnológicas en la interacción

con los usuarios. Considerando el concepto de empatía de Balart (2018) la caracteriza como una capacidad que permite de poder sentir, o expresarse con los mismos o similares sentimientos poniéndose en lugar de la otra persona. En el caso de las organizaciones educativas, consiste en ser capaz de comprender al estudiante o padre de familia, poniéndose en su lugar, brindando una atención personalizada y escuchando sus necesidades, es así que Molina et al. (2021) coinciden en relacionar las tecnologías con la motivación, con la satisfacción del cliente, se podría decir también que los a través de los medios tecnológicos se puede crear vínculos y mejora la comunicación, todo está en darle un buen uso.

En cuanto a la quinta hipótesis específica, según la prueba de ajuste de los modelos existe influencia de las herramientas tecnológicas sobre la dimensión tangibilidad, según el coeficiente de Nagelkerke es de 29,1%. Es decir, los participantes perciben que la tangibilidad tendrá una variabilidad si se emplean de modo adecuado las herramientas tecnológicas en el desarrollo de las actividades educativas, lo cual según las teorías encontradas se refiere a la infraestructura o aspectos físicos de la institución, como indicó García (2016) el elemento tangible se relaciona con los aspectos físicos que sirven y soportan el desarrollo de los productos y los servicios ofertados. Dentro de los aspectos tangibles se encuentran la sala de cómputo, aula de innovación, taller de informática, etc, sea cual sea el nombre que reciba es fundamental que en esta era de la tecnología y del conocimiento las instituciones cuenten con equipos tecnológicos que aseguren un mayor logro de los aprendizajes, como señalan Zempoalteca (2017), Cueto et. al (2019), Martínez (2020) las tecnologías están relacionados con el mayor rendimiento de los aprendizajes, el mejor desarrollo de los procesos pedagógicos, y por ende con la calidad de los servicios educativos.

Finalmente respecto al trabajo desarrollado, se debe destacar que los resultados obtenidos presentan un aspecto de la realidad que los líderes educativos deben tener en cuenta para mejorar la calidad de su institución, para ello es imperativo el fortalecimiento de las competencias digitales del personal que labora en la escuela, desde los mismos directos hasta el último personal administrativo deben tener acceso a las herramientas digitales con el fin de asegurar la calidad en servicio, ya que como se ha demostrado en los párrafos anteriores hay una

influencia de las herramientas tecnológicas en la calidad del servicio educativo. Con el fin de seguir profundizando en el estudio de los variables se sugiere que en futuras investigaciones se utilice otros enfoques de la investigación como por ejemplo el enfoque cualitativo para conocer la percepción de toda la comunidad escolar sobre la calidad de servicio y seguir logrando una mejora constante.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que la variabilidad de la calidad de servicio educativo depende al 43.9% de las herramientas tecnológicas. Lo cual muestra que existe influencia de las herramientas tecnológicas en la calidad del servicio educativo de las Instituciones Educativas de la provincia de Huaral, 2022.

Segunda: Se determinó que la confiabilidad depende al 58.2% de las herramientas tecnológicas. Lo cual muestra que existe influencia de las herramientas tecnológicas en la confiabilidad de las Instituciones Educativas de la provincia de Huaral, 2022.

Tercera: Se determinó que la capacidad de respuesta depende al 53.1% de las herramientas tecnológicas. Lo cual muestra que existe influencia de las herramientas tecnológicas en la capacidad de respuesta de las Instituciones Educativas de la provincia de Huaral, 2022.

Cuarta: Se determinó que la seguridad depende al 31.1% de herramientas tecnológicas. Lo cual muestra que existe influencia de las herramientas tecnológicas en la seguridad de la unidad de estudio.

Quinta: Se determinó que la empatía depende al 39.1% de las herramientas tecnológicas. Lo cual muestra que existe influencia de las herramientas tecnológicas en la empatía de las instituciones de estudio.

Sexta: Se determinó que la tangibilidad depende al 29.1% de las herramientas tecnológicas. Lo cual muestra que existe influencia de las herramientas tecnológicas en la tangibilidad de las Instituciones Educativas de la provincia de Huaral, 2022.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al Ministerio de Educación y a la Ugel que brinden capacitación en herramientas tecnológicas según las áreas curriculares para hacer mucho más práctico y útil el aprendizaje.

Segundo: Se sugiere a los directores seguir fortaleciendo las competencias digitales de los docentes desarrollando talleres sobre programas y plataformas virtuales, las redes de información, los equipos de computación y servidores y canales digitales de comunicación para asegurar la calidad de servicio de la institución educativa.

Tercero: Se recomienda a los directivos mejorar la infraestructura de la institución educativa ya que ello influye en la percepción de la calidad de servicio educativo.

Cuarto: Se recomienda a los directores, capacitar a los docentes en talleres interactivos y prácticos para seguir fortaleciendo sus competencias tecnológicas, y mejorar su labor pedagógica.

Quinto: Recomiendo para una próxima investigación, ampliar la muestra y aplicar el instrumento a una mayor población para así tener resultados de diferentes perspectivas que permitan evaluar la situación real de las variables.

REFERENCIAS

- Adí, G. (2003). Medición de la Calidad de los Servicios. Buenos Aires. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Arriaga, L. (2018). Integración de las herramientas TICs y la calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018. Lima - Perú. https://redib.org/Record/oai_articulo3223540-integraci%C3%B3n-de-las-herramientas-tics-y-calidad-de-servicio-educativo-en-una-instituci%C3%B3n-educativa-de-jornada-escolar-completa-de-chanchamayo
- Balart Gritti, M. J. (15 de 11 de 2018). La empatía: La clave para conectar con los demás. Claves del poder personal, 2. Obtenido de http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf
- Bartolomé, A. (2011). Conectivismo: Aprender en red y en la red. En A. Bartolomé, Teconologias na educação: Uma abordagem crítica para uma atualização prática (págs. 71-86)
- Blanco, J. (2009). Medición de la satisfacción del cliente del restaurante museo taurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. Obtenido de <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis356.pd>
- Becerril, O. (2020). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2395-86692018000300061&lng=es&nrm=iso
- Bernal. Metodología de la Investigación Perú; 2010.
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación Científica. Perú: San Marcos

- Campos, K. (2014). ¿Qué son las TIC's?. México. Primera edición.
<http://www.upd.edu.mx/PDF/Libros/Tics.pdf>
- Cueto, R., Geraldo, L., & Tito, P. (2019). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. Revista Industrial – Producción y Gestión.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/17178/15872>
- Chauvie, P. (2015). Empatía: Efectos de los vínculos primarios. Montevideo. Obtenido de https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg_5.pdf
- Domínguez, Collins, Humberto. El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente. Edit. ECOE ediciones ,2006.
- Druker, P. (1990). El ejecutivo eficaz. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Elliott, R. Shaun, M. (2011). Connectivism's Role as a Learning Theory and its Application in the Classroom. Boise State University, 1 - 9
- Fernández, A. J. R., Torres, D. A. F., Córdova, E. V. F., & Zurita, M. A. L. (2020). Gestión de la calidad en instituciones de educación superior. Dilemas 41 Contemporáneos: Educación, Política y Valores.
<https://doi.org/10.46377/DILEMAS.V33I1.2102>
- García, R. (2017). Modelo para optimizar la integración de las TIC en los procesos académicos de la Institución Educativa Enrique Suárez del municipio de Almeida, Boyacá. Colombia.
<https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2326/1/TGT-967.pdf>

- Gómez, I., & Escobar, F. (2021). Virtual education in times of pandemic, increasing social inequality in Peru.
<https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/1996/version/2115>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, M. d. (2010). Metodología de la Investigación - 5ta Edición. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández Sampiere R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. Sexta Edición ed. México: Mc Hill Educación; 2014
- Hidalgo, L., Villalba, K., Arias, D., Berrios, M., & Cano, S. (2021). Aula invertida en una plataforma virtual para el desarrollo de competencias. Caso de estudio. Campus Virtuales.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7432992>
- López, G. (2010). "La confianza elemento dinamizador del éxito organizacional y empresarial en la perspectiva teórica del paradigma ecológico". Florida Valle del Cauca.
- Marsetti Sandoval, F. (2019). Análisis de los canales de comunicación digital interna de la Empresa Kruger Corporation.
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/16924>
- Martinez García, G. (2020). Communicational resources and technological tools facing the challenges of virtual education.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7661100>
- Marín Díaz, V., & Romero López, A. (2007). Las redes de comunicación para el aprendizaje y la formación docente universitaria. Ganada
- Martin, J. (25 de Septiembre de 2018). Cerem International Businnes School. Obtenido de <https://www.cerem.pe/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>

- Martines Urueña, A., & Mateus Moreno, M. (2020). Importancia del talento humano y herramientas tecnológicas en el desarrollo organizacional, para la mejora de 61 la productividad laboral. <http://ojs.urepublicana.edu.co/index.php/ingenieria/article/view/672/513>
- Medina Gómez, A. L., & Gonzáles Díaz, J. R. (2016). Determinación sistémica de valores tangibles e intangibles y atributos clave. *Systems & Design: Beyond Processes and Thinking*, 26, 18. Obtenido de <http://ocs.editorial.upv.es/index.php/IFDP/IFDP/paper/viewFile/2471/2089>
- Molina, T., Lizcano, C., Álvarez, S., & Camargo, T. (2021). Student crisis in pandemic. How do university students value virtual education? http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000300283
- Molinero, M., & Chávez, U. (2019). Technological Tools in the Teaching-Learning Process in Higher Education Students. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672019000200005
- Moros, M. (2015). Impacto de las nuevas tecnologías en la calidad de servicio del sector bancario y su influencia en la satisfacción del cliente. Caso de estudio Banco Sofitasa-Venezuela. San Sebastián - España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=119506>
- Novelo, V., & Salazar, J. (2016). Calidad en Servicios: Menester de cambio en organizaciones hospitalarias Yucatecas. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*.
- Organización Mundial de la Salud. (2008). La Investigación en Seguridad del Paciente. Organización Mundial de la Salud, 6-10. Recuperado el 05 de 03 de 2019, de <https://www.who.int/patientsafety/research/es/>

- Orozco, G. (2018). El concepto de la seguridad en la teoría de las relaciones Internacionales. Fundacion CIDOB, 161-180. Obtenido de Fundacion CIDOB: <https://core.ac.uk/download/pdf/39008156.pdf>
- Otero, A. (2018). Plataformas Virtuales de Aprendizaje en la Educación Superior. México. <https://is.uv.mx/index.php/IS/article/view/2545>
- Palominos Belmar , P. I., Osorio Rubio, C. A., Quezada Llanca, L. E., Torres Ortega, J. A., & Lippi Valenzuela, L. (2015). Calidad de los Servicios Educativos segun los estudiantes en una Universidad Publica en Chile. VII(18).
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (2002). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Rt96wAigg2oC&oi=fnd&pg=PA114&dq=valerie+a.+zeithaml+a.+parasuraman+y+leonard+l+servqual&ots=pTs1azDzwO&sig=3OG4ewabA9XzAhu36YatDFIYJtc#v=onepage&q=valerie%20a.%20zeithaml%20a.%20parasuraman%20y%20leonard%20l>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1999). Calidad total en la gestión de servicios. Ediciones Diaz de Santos
- Paredes Parada, W. (2019). Gap in the use of basic and modern information and communication technologies (ICT) between students and teachers in Ecuadorian universities. Revista Educación, vol. 43, núm. 1, pp. 1-30, 2019. <https://www.redalyc.org/journal/440/44057415009/html>
- Remache Guaña, L. (2012). Estudio y análisis del mercado de computadoras ensambladas en el ecuador y propuesta de un modelo de empresa consultora en integración de equipos electrónicos. Guayaquil – Ecuador
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4291/1/UPS-GT000363.pdf>

Rodríguez Fernández , C. (2018). The Quality of the Educational Service Preliminary results at the Fidélitas University.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=699273>

Rodríguez V, M., & Peña R, J. (2013). Measurement of information technology capacity in organizations.
<http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n72/n72a04.pdf>

Romero, S., Gonzáles, I., García, A., & Lozano, A. (2018). Technological tools for inclusive education. Technology, Science and Education Magazine.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6247305>

Ruiz-Cabezas, A., del Castañar Medina Domínguez, M., Navío, E. P., & Rivilla, A. M. (2020). University teachers' training: The Digital Competence. Pixel-Bit, Revista de Medios y Educacion, 58, 181–215.
<https://doi.org/10.12795/pixelbit.7467><https://doi.org/10.37618/paradigma.1011-2251.0.p795-819.id925>

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación*

Siemens, G. (2004). Connectivism: A Learning Theory for the Digital Age. Obtenido de elearnspace everything elearning:
<http://www.elearnspace.org/Articles/connectivism.htm>

Tamayo ,(2007) - México: Limusa upupupvictoria.edu.mx
Metodología de la Investigación

UNESCO. (2020). Education in Latin America and the Caribbean in the face of COVID-19. <https://es.unesco.org/fieldoffice/santiago/covid-19-educationalc/medios>

Zacarias Flores, J. D., & Salgado Suárez, G. D. (2020). Estudio de la preparación del profesorado en México ante la pandemia del COVID-19 en la transición de enseñanza presencial a virtual o en línea. *Paradigma*, February, 795–819.

Zeithalm, V. (2000). Service quality, profitability, and the economic worth of customers. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 67-85

Zempoalteca Duran, Beatriz; Barragan Lopez, Jorge Francisco; Gonzalez Martinez, Juan Y Guzman Flores, Teresa. Formación en TIC y competencia digital en la docencia en instituciones públicas de educación superior. *Apert. (Guadalaj., Jal.)* [online]. 2017, vol.9, n.1, pp.80-96. ISSN 2007-1094. <https://doi.org/10.32870/ap.v9n1.922>

Zempoalteca Durán, Beatriz et al. Formación en TIC y competencia digital en la docencia en instituciones públicas de educación superior. *Apert. (Guadalaj., Jal.)*, Abr 2017, vol.9, no.1, p.80-96. ISSN 1665-6180

ANEXOS

ANEXO 1 Matriz de Operacionalización de las variables

Variable: Herramientas Tecnológicas

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Herramientas Tecnológicas	Rodríguez y Peña (2013) las herramientas tecnológicas son el conjunto de programas informáticos que permiten y facilitan la realización de acciones en equipos tecnológicos.	Esta variable fue medida mediante cuatro dimensiones, 12 indicadores, 21 preguntas se empleó la escala de Likert y los niveles correspondientes.	Programas y plataformas virtuales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajo colaborativo. Conocimiento del uso de programas educativos. ✓ Implementación de plataformas educativas 	Escala Ordinal de tipo Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Las redes de información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Accesibilidad de banda ancha. ✓ Facilidad de comunicación ✓ Seguridad de información 	
			Los equipos de computación y servidores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconocimiento de dispositivos informáticos. ✓ Conocimiento sobre las actualizaciones del sistema operativo. ✓ Habilidad del manejo de los programas Microsoft 	
			Canales digitales de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nro. de encuestas de evaluación situacional. ✓ Nivel de accesibilidad de canales de comunicación. 	

Fuente : Elaboración propia

Matriz Operacionalización de la variable

Variable Calidad del servicio educativo

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad del servicio Educativo	Según Rodríguez (2018) la calidad del servicio educativo es un conjunto de estrategias y acciones orientadas a optimizar el servicio al usuario.	Esta variable se observó mediante los componentes: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, 13 indicadores conformado por 25 ítems utilizando la escala de Likert y con los niveles de inicio, procesos y logrado.	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Eficiencia ✓ Conocimientos 	Escala Ordinal de tipo Likert (6) Nunca (7) Casi nunca (8) A veces (9) Casi siempre (10) Siempre
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención ✓ Efectividad 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Confianza ✓ Seguridad ✓ 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención ✓ Comunicación ✓ Dialogo 	
			Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementación ✓ Equipos ✓ Materiales ✓ Servicio 	

✓ Fuente: Elaboración propia

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO N° 01

Estimado docente, es grato saludarlo y dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre las Herramientas Tecnológicas. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para la investigación. Agradezco su colaboración, tiempo y honestidad.

A continuación, se presenta una serie de Preguntas, léalos determinadamente y según sea su opinión marque con una X en el casillero correspondiente.

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Dimensiones	N°	Variable 1. Herramientas tecnológicas	1	2	3	4	5
Programas y plataformas virtuales.	1	Emplea en sus sesiones de clases técnicas virtuales de aprendizaje colaborativo.					
	2	Instala programas educativos de acuerdo a las sesiones de aprendizaje.					
	3	Realiza reparación oportuna al dispositivo como laptop, celular y tablet.					
	4	Utiliza los programas educativos que se descargan del Internet en la preparación de sus clases.					
	5	Se adapta fácilmente a las actualizaciones de las plataformas educativas implementadas en el proceso de aprendizaje virtual.					
	6	Hace uso pleno de las herramientas que brindan las plataformas educativas.					
Las redes de información.	7	Se comunica mediante las plataformas virtuales con sus estudiantes.					
	8	Tiene una conectividad estable para programar actividades educativas.					
	9	Utiliza redes sociales para temas educativos como Facebook, YouTube.					
	10	Hace uso del WhatsApp para enviar materiales educativos a sus estudiantes.					
	11	Utiliza los servicios de almacenamiento de datos para guardar sus archivos pedagógicos					

	12	Dispone de una buena conectividad cuando realiza reuniones virtuales con los padres de familia					
Los equipos de computación y servidores	13	Cuenta con más de un dispositivo informático (laptop, auriculares, PC, Smartphone, etc.) para el desarrollo de sus clases.					
	14	Los dispositivos con los que cuenta, en su mayoría se encuentran en óptimas condiciones					
	15	El software con el que cuenta tiene las versiones más recientes (Windows 8, Windows 8.1, Windows 10)					
	16	Actualiza su licencia de antivirus al menos una vez al mes.					
	17	Cuenta con todos los programas Microsoft instalados en su dispositivo					
Canales digitales de comunicación	18	Realiza encuestas virtuales para la evaluación a sus estudiantes.					
	19	Utiliza los correos electrónicos del personal administrativo para la absolución de consultas					
	20	Utiliza plataformas virtuales para compartir materiales educativos con sus estudiantes.					
	21	Utiliza plataformas digitales como classroom o Moodle.					

CUESTIONARIO N° 02

Estimado docente, es grato saludarlo y dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre la Calidad de Servicio Educativo en la I.E donde Ud. labora. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para la investigación. Agradezco su colaboración, tiempo y honestidad.

A continuación, se presenta una serie de Preguntas, léalos determinadamente y según sea su opinión marque con una X en el casillero correspondiente.

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Dimensiones	N°	Variable 2. Calidad de servicio educativo	1	2	3	4	5
Confiabilidad	1	La I.E ha implementado alguna nueva herramienta o plataforma digital para el servicio educativo.					
	2	La institución educativa cuenta con laboratorios equipados de acuerdo a las áreas curriculares					
	3	La institución educativa ha contribuido al desarrollo de la educación en la comunidad.					
	4	Para atender problemas administrativos que se presentan en la comunidad educativa, la I.E utiliza tecnologías del internet					
	5	La I.E brinda un servicio académico de confianza por la trayectoria de su personal docente.					
Capacidad de respuesta	6	Los trámites administrativos que se realizan en la I.E son atendidos en el tiempo previsto					
	7	La I.E ofrece al cliente una solución oportuna y rápida a los problemas que se presentan					
	8	La I.E desarrolla estrategias para las relaciones humanas del personal educativo.					
	9	En la I.E existe un personal atento a probables accidentes de los estudiantes.					
	10	La I.E se ha adaptado rápidamente a las clases virtuales					

. Seguridad	11	La I.E.se preocupa en poner seguridad en sus instalaciones para el bienestar de sus estudiantes.					
	12	La I.E pone en práctica un plan de seguridad en cualquier emergencia (terremoto, incendio)					
	13	El perfil y el comportamiento del personal de la I.E transmiten confianza y seguridad a los estudiantes y padres de familia					
	14	En la I.E se cumplen los acuerdos entre institución y padres de familia					
	15	Los estudiantes, ante cualquier problema, tienen la seguridad de que las autoridades de la I.E lo resolverán					
	16	El perfil y el comportamiento del personal de la I.E trasmite confianza y seguridad a los estudiantes y padres de familia					
	17	Los profesores de la I.E brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación y emplean metodologías activas para hacer interesantes y participativas sus clases					
Empatía	18	En la I.E se respetan los horarios de trabajo flexibles y adaptados para la atención a los padres y estudiantes					
	19	La I.E, a través de sus docentes, brinda a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada					
	20	La I.E se preocupa por cuidar los intereses de sus estudiantes					
	21	La I.E brinda a los estudiantes y padres de familia servicios adicionales (talleres, círculo de estudio, escuela de padres) para ayudar a mejorar los desempeños académicos y las relaciones familiares					
Tangibilidad	22	La I.E muestra un frontis (paredes, ventanas y puertas de ingreso) bien cuidado y atractivo a la vista					
	23	Las instalaciones del colegio (patios, escaleras, aulas, servicios higiénicos, pasadizos, paredes, lunas y techos) y el mobiliario escolar (mesas y sillas) se muestran limpios y con un mantenimiento adecuado.					
	24	La I.E cuenta con un equipamiento moderno en sus diversas áreas de trabajo (sala de cómputo, laboratorio de ciencias, aula de proyección de videos, biblioteca, etc.					
	25	El personal (directivo, docente, administrativo y de servicio) de esta institución tiene apariencia pulcra (se le ve aseados y vestidos adecuadamente)					

Anexo 3. Validaciones de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Programas y plataformas virtuales.	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Emplea en sus sesiones de clases técnicas virtuales de aprendizaje colaborativo.	✓		✓		✓		
2	Instala programas educativos de acuerdo a las sesiones de aprendizaje.	✓		✓		✓		
3	Realiza reparación oportuna al dispositivo como laptop, celular y tablet.	✓		✓		✓		
4	Utiliza los programas educativos que se descargan del Internet en la preparación de sus clases.	✓		✓		✓		
5	Se adapta fácilmente a las actualizaciones de las plataformas educativas implementadas en el proceso de aprendizaje virtual.	✓		✓		✓		
6	Hace uso pleno de las herramientas que brindan las plataformas educativas.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Las redes de información.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se comunica mediante las plataformas virtuales con sus estudiantes.	✓		✓		✓		
8	Tiene una conectividad estable para programar actividades educativas.	✓		✓		✓		
9	Utiliza redes sociales para temas educativos como Facebook o YouTube.	✓		✓		✓		
10	Hace uso del WhatsApp para enviar materiales educativos a sus estudiantes.	✓		✓		✓		

11	Utiliza los servicios de almacenamiento de datos para guardar sus archivos pedagógicos	✓		✓		✓		
12	Dispone de una buena conectividad cuando realiza reuniones virtuales con los padres de familia	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 Los equipos de computación y servidores	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Cuenta con más de un dispositivo informático (laptop, auriculares, PC, Smartphone, etc.) para el desarrollo de sus clases.	✓		✓		✓		
14	Los dispositivos con los que cuenta, en su mayoría se encuentran en óptimas condiciones	✓		✓		✓		
15	El software con el que cuenta tiene las versiones más recientes (Windows 8, Windows 8.1, Windows 10)	✓		✓		✓		
16	Actualiza su licencia de antivirus al menos una vez al mes.	✓		✓		✓		
17	Cuenta con todos los programas Microsoft instalados en su dispositivo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Canales digitales de comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Realiza encuestas virtuales para la evaluación de sus estudiantes.	✓		✓		✓		
19	Utiliza los correos electrónicos del personal administrativo para la absolución de consultas	✓		✓		✓		
20	Utiliza plataformas virtuales para compartir materiales educativos con sus estudiantes.	✓		✓		✓		
21	Utiliza plataformas digitales como clasroom o moodle	✓		✓		✓		

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La I.E ha implementado alguna nueva herramienta o plataforma digital para el servicio educativo.	✓		✓		✓		
2	La institución educativa cuenta con laboratorios equipados de acuerdo a las áreas curriculares	✓		✓		✓		
3	La institución educativa ha contribuido al desarrollo de la educación en la comunidad.	✓		✓		✓		
4	Para atender problemas administrativos que se presentan en la comunidad educativa, la I.E utiliza tecnologías del internet	✓		✓		✓		
5	La I.E brinda un servicio académico de confianza por la trayectoria de su personal docente.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los trámites administrativos que se realizan en la I.E son atendidos en el tiempo previsto	✓		✓		✓		
7	La I.E ofrece al cliente una solución oportuna y rápida a los problemas que se presentan	✓		✓		✓		
8	La I.E desarrolla estrategias para las relaciones humanas del personal educativo.	✓		✓		✓		
9	En la I.E existe un personal atento a probables accidentes de los estudiantes.	✓		✓		✓		
10	La I.E se ha adaptado rápidamente a las clases virtuales	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La I.E se preocupa en poner seguridad en sus instalaciones para el bienestar de sus estudiantes.	✓		✓		✓		
12	La I.E pone en práctica un plan de seguridad en cualquier emergencia (terremoto, incendio)	✓		✓		✓		

13	El perfil y el comportamiento del personal de la I.E transmiten confianza y seguridad a los estudiantes y padres de familia	✓		✓		✓		
14	En la I.E se cumplen los acuerdos entre institución y padres de familia	✓		✓		✓		
15	Los estudiantes, ante cualquier problema, tienen la seguridad de que las autoridades de la I.E lo resolverán	✓		✓		✓		
16	El perfil y el comportamiento del personal de la I.E transmiten confianza y seguridad a los estudiantes y padres de familia	✓		✓		✓		
17	Los profesores de la I.E brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación y emplean metodologías activas para hacer interesantes y participativas sus clases	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
18	En la I.E se respetan los horarios de trabajo flexibles y adaptados para la atención a los padres y estudiantes	✓		✓		✓		
19	La I.E, a través de sus docentes, brinda a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada	✓		✓		✓		
20	La I.E se preocupa por cuidar los intereses de sus estudiantes	✓		✓		✓		
21	La I.E brinda a los estudiantes y padres de familia servicios adicionales (talleres, círculo de estudio, escuela de padres) para ayudar a mejorar los desempeños académicos y las relaciones familiares	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: Tangibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
22	La I.E muestra un frontis (paredes, ventanas y puertas de ingreso) bien cuidado y atractivo a la vista	✓		✓		✓		
23	Las instalaciones del colegio (patios, escaleras, aulas, servicios higiénicos, pasadizos, paredes, lunas y techos) y el mobiliario escolar (mesas y sillas) se muestran limpios y con un mantenimiento adecuado.	✓		✓		✓		
24	La I.E cuenta con un equipamiento moderno en sus diversas áreas de trabajo (sala de cómputo, laboratorio de ciencias, aula de proyección de videos, biblioteca, etc.	✓		✓		✓		
25	El personal (directivo, docente, administrativo y de servicio) de esta institución tiene apariencia pulcra (se ven aseados y vestidos adecuadamente)	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y Nombres del juez validado. Dr/ Mg: Rosa Blanca Espinoza Escobedo **DNI: 09744345**

Especialidad del validador: Maestría en docencia y gestión educativa

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

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

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

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

18, de Junio del 2022



Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Programas y plataformas virtuales.	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Emplea en sus sesiones de clases técnicas virtuales de aprendizaje colaborativo.	X		X		X		
2	Instala programas educativos de acuerdo a las sesiones de aprendizaje.	X		X		X		
3	Realiza reparación oportuna al dispositivo como laptop, celular y tablet.	X		X		X		
4	Utiliza los programas educativos que se descargan del Internet en la preparación de sus clases.	X		X		X		
5	Se adapta fácilmente a las actualizaciones de las plataformas educativas implementadas en el proceso de aprendizaje virtual.	X		X		X		
6	Hace uso pleno de las herramientas que brindan las plataformas educativas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Las redes de información.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se comunico mediante las plataformas virtuales con sus estudiantes.	X		X		X		
8	Tengo una conectividad estable para programar actividades educativas.	X		X		X		
9	Utiliza redes sociales para temas educativos como Facebook,You tube.	X		X		X		

10	Hace uso del WhatsApp para enviar materiales educativos a sus estudiantes.	X		X		X		
11	Utiliza los servicios de almacenamiento de datos para guardar sus archivos pedagógicos	X		X		X		
12	Dispone de una buena conectividad cuando realiza reuniones virtuales con los padres de familia	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Los equipos de computación y servidores	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Cuenta con más de un dispositivo informático (laptop, auriculares, pc, Smartphone, etc.) para el desarrollo de sus clases.	X		X		X		
14	Los dispositivos con los que cuenta, en su mayoría se encuentran en óptimas condiciones	X		X		X		
15	El software con el que cuenta tiene las versiones más recientes (Windows 8, Windows 8.1, Windows 10)	X		X		X		
16	Actualiza su licencia de antivirus al menos una vez al mes.	X		X		X		
17	Cuenta usted con todos los programas Microsoft instalados en su dispositivo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Canales digitales de comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Realiza encuestas virtuales para la evaluación del estudiantes.	X		X		X		
19	Utiliza los correos electrónicos del personal administrativo para la absolución de consultas	X		X		X		
20	Utiliza plataformas virtuales para compartir materiales educativos con mis estudiantes.	X		X		X		
21	Utiliza plataformas digitales como (classroom, moodle	X		X		X		



ESCUELA DE POSTGRADO

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La I.E ha implementado alguna nueva herramienta o plataforma digital para el servicio educativo.	X		X		X		
2	La institución educativa cuenta con laboratorios equipados de acuerdo a las áreas curriculares	X		X		X		
3	La institución educativa a contribuido al desarrollo de la educación en la comunidad.	X		X		X		
4	Para atender problemas administrativos que se presentan en la comunidad educativa, la I.E utiliza tecnologías del internet	X		X		X		
5	La I.E brinda un servicio académico de confianza por la trayectoria de su personal docente..	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los trámites administrativos que se realizan en la I.E son atendidos en el tiempo previsto	X		X		X		
7	La I.E ofrece al cliente una solución oportuna y rápida a los problemas que se presentan	X		X		X		
8	La I.E desarrolla estrategias para las relaciones humanas del personal educativo.	X		X		X		
9	En la I.E existe un personal atento a probables accidentes de los estudiantes.	X		X		X		
10	La I.E se ha adaptado rápidamente a las clases virtuales	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 : Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La I.E.se preocupa en poner seguridad en sus instalaciones para el bienestar de sus estudiantes. .	X		X		X		

12	La I.E pone en práctica un plan de seguridad en cualquier emergencia.(terremoto, incendio)	X		X		X		
13	El perfil y el comportamiento del personal de la I.E transmiten confianza y seguridad a los estudiantes y padres de familia	X		X		X		
14	En la I.E se cumplen los acuerdos entre institución y padres de familia	X		X		X		
15	Los estudiantes son atendidos ante cualquier problemas tiene la seguridad de que las autoridades de la I.E lo resolverán	X		X		X		
16	El perfil y el comportamiento del personal de la I.E trasmite confianza y seguridad a los estudiantes y padres de familia	X		X		X		
17	Los profesores de la I.E brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación y emplean metodología activa para hacer interesante y participativas sus clases	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
18	En la I.E se respeta los horarios de trabajo flexibles y adaptados para la atención a los padres y estudiantes	X		X		X		
19	La I.E a través de sus docentes, brinda a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada	X		X		X		
20	La I.E se preocupa por cuidar los intereses de sus estudiantes	X		X		X		
21	La I.E brinda a los estudiantes y padres de familia servicios adicionales(talleres, circulo de estudio, escuela de padres)para ayudar a mejorar los desempeños académicos y las relaciones familiares	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Tangibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
22	La I.E muestra un frontis(paredes, ventanas y puertas de ingreso) bien cuidado y atractivo a la vista	X		X		X		
23	Las instalaciones del colegio (patios ,escaleras,aulas,servicios higienicos,pasadizos,paredes,lunas y techos) y el mobiliario escolar(mesas y sillas) se muestran limpios y con un mantenimiento adecuado.	X		X		X		
24	La I.E cuenta con un equipamiento moderno en sus diversas áreas de trabajo(sala de computo, laboratorio de ciencias, aula de proyección de videos,biblioteca,etc	X		X		X		
25	El personal(directivo,docente,administrativo y de servicio de esta institución tiene apariencia pulcra(se le ven aseados y vestidos adecuadamente)	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validado. . Dr/ Mg: Carla Coca Quillay DNI: 44501560

Especialidad del validador: Magister en Didácticas en Idiomas Extranjeros


¹Pertinencia:El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

18, de Junio del 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Carla Coca Quillay', is written on a light-colored rectangular background. Below the signature, there is a horizontal dashed line.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Programas y plataformas virtuales.	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Emplea en sus sesiones de clases técnicas virtuales de aprendizaje colaborativo.	✓		✓		✓		
2	Instala programas educativos de acuerdo a las sesiones de aprendizaje.	✓		✓		✓		
3	Realiza reparación oportuna al dispositivo como laptop, celular y tablet.	✓		✓		✓		
4	Utiliza los programas educativos que se descargan del Internet en la preparación de sus clases.	✓		✓		✓		
5	Se adapta fácilmente a las actualizaciones de las plataformas educativas implementadas en el proceso de aprendizaje virtual.	✓		✓		✓		
6	Hace uso pleno de las herramientas que brindan las plataformas educativas.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Las redes de información.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Me comunico mediante las plataformas virtuales con mis estudiantes.	✓		✓		✓		
8	Tengo una conectividad estable para programar actividades educativas.	✓		✓		✓		
9	Utiliza redes sociales para temas educativos como Facebook, You tube.	✓		✓		✓		
10	Hace uso del WhatsApp para enviar materiales educativos a sus estudiantes.	✓		✓		✓		

11	Utiliza los servicios de almacenamiento de datos para guardar sus archivos pedagógicos	✓		✓		✓		
12	Dispone de una buena conectividad cuando realiza reuniones virtuales con los padres de familia	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 Los equipos de computación y servidores	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Cuenta con más de un dispositivo informático (laptop, auriculares, pc, Smartphone, etc.) para el desarrollo de sus clases.	✓		✓		✓		
14	Los dispositivos con los que cuenta, en su mayoría se encuentran en óptimas condiciones	✓		✓		✓		
15	El software con el que cuenta tiene las versiones más recientes (Windows 8, Windows 8.1, Windows 10)	✓		✓		✓		
16	Actualiza su licencia de antivirus al menos una vez al mes.	✓		✓		✓		
17	Cuenta con todos los programas Microsoft instalados en su dispositivo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Canales digitales de comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Realiza encuestas virtuales para la evaluación del estudiantes.	✓		✓		✓		
19	Utiliza los correos electrónicos del personal administrativo para la absolución de consultas	✓		✓		✓		
20	Utiliza plataformas virtuales para compartir materiales educativos con sus estudiantes.	✓		✓		✓		
21	Utiliza plataformas digitales como (classroom, moodle	✓		✓		✓		

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La I.E ha implementado alguna nueva herramienta o plataforma digital para el servicio educativo.	✓		✓		✓		
2	La institución educativa cuenta con laboratorios equipados de acuerdo a las áreas curriculares	✓		✓		✓		
3	La institución educativa a contribuido al desarrollo de la educación en la comunidad.	✓		✓		✓		
4	Para atender problemas administrativos que se presentan en la comunidad educativa, la I.E utiliza tecnologías del internet	✓		✓		✓		
5	La I.E brinda un servicio académico de confianza por la trayectoria de su personal docente..	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los trámites administrativos que se realizan en la I.E son atendidos en el tiempo previsto	✓		✓		✓		
7	La I.E ofrece al cliente una solución oportuna y rápida a los problemas que se presentan	✓		✓		✓		
8	La I.E desarrolla estrategias para las relaciones humanas del personal educativo.	✓		✓		✓		
9	En la I.E existe un personal atento a probables accidentes de los estudiantes.	✓		✓		✓		
10	La I.E se ha adaptado rápidamente a las clases virtuales	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 : Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La I.E.se preocupa en poner seguridad en sus instalaciones para el bienestar de sus estudiantes. .	✓		✓		✓		
12	La I.E pone en práctica un plan de seguridad en cualquier emergencia.(terremoto, incendio)	✓		✓		✓		

13	El perfil y el comportamiento del personal de la I.E transmiten confianza y seguridad a los estudiantes y padres de familia	✓		✓		✓		
14	En la I.E se cumplen los acuerdos entre institución y padres de familia	✓		✓		✓		
15	Los estudiantes son atendidos ante cualquier problemas tiene la seguridad de que las autoridades de la I.E lo resolverán	✓		✓		✓		
16	El perfil y el comportamiento del personal de la I.E trasmite confianza y seguridad a los estudiantes y padres de familia	✓		✓		✓		
17	Los profesores de la I.E brindan confianza y garantía en la parte académica porque poseen un buen nivel de preparación y emplean metodología activa para hacer interesante y participativas sus clases	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
18	En la I.E se respeta los horarios de trabajo flexibles y adaptados para la atención a los padres y estudiantes	✓		✓		✓		
19	La I.E a través de sus docentes, brinda a los estudiantes que lo requieren una atención personalizada	✓		✓		✓		
20	La I.E se preocupa por cuidar los intereses de sus estudiantes	✓		✓		✓		
21	La I.E brinda a los estudiantes y padres de familia servicios adicionales(talleres, circulo de estudio, escuela de padres)para ayudar a mejorar los desempeños académicos y las relaciones familiares	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: Tangibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
22	La I.E muestra un frontis(paredes, ventanas y puertas de ingreso) bien cuidado y atractivo a la vista	✓		✓		✓		
23	Las instalaciones del colegio (patios ,escaleras,aulas,servicios higienicos,pazadizos,paredes,lunas y techos) y el mobiliario escolar(mesas y sillas) se muestran limpios y con un mantenimiento adecuado.	✓		✓		✓		
24	La I.E cuenta con un equipamiento moderno en sus diversas áreas de trabajo(sala de computo, laboratorio de ciencias, aula de proyección de videos,biblioteca,etc	✓		✓		✓		
25	El personal(directivo,docente,administrativo y de servicio de esta institución tiene apariencia pulcra(se le ven aseados y vestidos adecuadamente)	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validado. Dr/ Mg **Juan Avelino, Hanco Quispe** **DNI: 44354164**

Especialidad del validador: Maestría en Administración de la Educación

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

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

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

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

18, de Junio del 2022



Mg. Juan A. Hanco Quispe

Firma del Experto informante.

Anexo 4 Validación de juicio de expertos.

N°	Experto	Aplicable
Experto 1.	Mg. Carla Coca Quillay	Aplicable
Experto 2.	Mg. Rosa Blanca Espinoza Escobedo	Aplicable
Experto3.	Mg. Juan Avelino, Hanco Quispe	Aplicable

Anexo 5

. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: Herramientas tecnológicas en la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la provincia de Huaral, 202							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo influyen las herramientas tecnológicas en la calidad del servicio educativo de las Instituciones mencionada</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cómo influyen las herramientas tecnológicas en cada una de las dimensiones de la calidad del servicio educativo</p> <p>¿Cómo influyen las herramientas tecnológicas en la confiabilidad de la calidad del servicio</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la influencia de las herramientas tecnológicas en la calidad del servicio educativo</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la influencia de las herramientas tecnológicas en las dimensiones de la calidad del servicio educativo.</p> <p>Determinar la influencia de las herramientas tecnológicas en la confiabilidad de la</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Se propuso que las herramientas tecnológicas influyen significativamente en la calidad del servicio educativo</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Se propuso que las herramientas tecnológicas influyen en las dimensiones de la variable dependiente</p> <p>Las herramientas tecnológicas influyen significativamente</p>	Variable 1: Herramientas tecnológicas				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Programas plataformas virtuales y	Trabajo colaborativo	1,2	Escala Ordinal de tipo Likert (11)Nunca (12)Casi nunca (13)A veces (14) Casi siempre (15)Siempre	Mala 21-48 Regular 49-76 Buena 77-105
				Conocimiento del uso de programas educativos.	3,4		
				Implementación de plataformas educativas	5,6		
			Las redes de información	Accesibilidad de banda ancha.	7,8		
				Facilidad de comunicación	9,10		
				Seguridad de información	11,12		
			Los equipos de computación y servidores	Reconocimiento de dispositivos informáticos.	13,14,15		
				Conocimiento sobre las	16		

<p>educativo?</p> <p>¿Cómo influyen las herramientas tecnológicas en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio?</p> <p>¿Cómo influyen las herramientas tecnológicas en la seguridad de la calidad del servicio educativo?</p> <p>¿Cómo influyen las herramientas tecnológicas en la empatía, de la calidad del servicio educativo</p> <p>¿Cómo influyen las herramientas tecnológicas en la tangibilidad de la calidad del servicio educativo</p>	<p>calidad del servicio educativo.</p> <p>Determinar la influencia de las herramientas tecnológicas en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo.</p>	<p>en la confiabilidad, de la calidad del servicio educativo.</p> <p>Las herramientas tecnológicas influyen significativamente en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo.</p>		<p>actualizaciones del sistema Operativo</p>				
					Habilidad del manejo de los programas Microsoft	17		
				Canales digitales de comunicación	Nro. de encuestas de evaluación situacional.	18		
					Nivel de accesibilidad de canales de comunicación	19,20,21		
	Variable 2: Calidad del servicio educativo							
				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
				Confiabilidad	Eficiencia	1,2,3,4	Escala Ordinal de tipo Likert	Mala 25-58 Regular 59-91 Buena 92-125
					Conocimiento	5		
				Capacidad de respuesta	Atención	6,7,8		
					efectividad	9,10		
			Seguridad	Confianza	11,12,13,14			
				Seguridad	15,16,17			
			Empatía	Atención	18			
				Comunicación	19			
				Dialogo	20,21			
			Tangibilidad	Implementación	22			

		de la calidad del servicio educativo.	Tangibilidad	Equipos	23		
				Materiales	24		
				Servicios	25		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel: Es correlacional Causal • Método: Hipotético – deductivo • Enfoque: Es de enfoque cuantitativo • Diseño: Es no experimental 	<p>Población: La población está constituida por 80 docentes en las I.E de la provincia de Huaral.</p> <p>Tipo de muestra: censal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica: La técnica empleada fue la encuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos: El instrumento fue el cuestionario para ambas variables 	<p>DESCRIPTIVA: Tablas de frecuencia y figuras (gráfico de barras).</p> <p>INFERENCIAL: Para el análisis estadístico se utilizó la prueba estadística de regresión logística para determinar la influencia de la variable independiente sobre la dependiente.</p>			

Anexo 6. Base de dato de la prueba piloto de las herramientas tecnológicas

Herramientas tecnológicas																					
Programas y plataformas virtuales.						Las redes de información.						Los equipos de computación y servidores					Canales digitales de comunicación				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3
2	4	4	2	4	3	3	2	4	2	4	4	3	5	5	5	3	4	3	4	3	2
3	3	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4
4	4	5	5	4	5	5	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4
5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3
6	3	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	5	3
7	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	2
8	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	2

Resultados de la confiabilidad de las variables Herramientas tecnológicas

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	21

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	75,6250	70,554	,300	,866
VAR00002	75,3750	65,982	,570	,858
VAR00003	75,2500	69,357	,223	,871
VAR00004	75,2500	68,500	,378	,864
VAR00005	75,1250	63,554	,690	,853
VAR00006	75,5000	64,286	,707	,853
VAR00007	75,6250	64,839	,437	,864
VAR00008	74,8750	66,696	,604	,858
VAR00009	75,5000	67,143	,294	,871
VAR00010	74,8750	66,982	,421	,863
VAR00011	74,8750	66,125	,661	,856
VAR00012	75,2500	64,500	,742	,853
VAR00013	75,0000	72,571	,022	,876
VAR00014	74,7500	67,643	,454	,862
VAR00015	74,7500	72,500	,036	,875
VAR00016	75,2500	69,643	,278	,867
VAR00017	74,5000	64,571	,682	,854
VAR00018	75,7500	68,786	,577	,861
VAR00019	75,6250	63,411	,526	,860
VAR00020	75,1250	67,554	,519	,860
VAR00021	76,1250	62,696	,759	,850

Base de dato de la prueba piloto de la Calidad del servicio educativo

Calidad de servicio educativo																									
Confiabilidad					Capacidad de respuesta					Seguridad							Empatía				Tangibilidad				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
2	1	1	4	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	5	
3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
5	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
6	2	1	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	
7	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	
8	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	

Resultados de la confiabilidad de las variables Calidad del servicio

Estadísticas de fiabilidad educativo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	25

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	91,0000	295,714	,375	,967
VAR00002	91,0000	295,714	,241	,972
VAR00003	90,0000	288,571	,912	,962
VAR00004	90,7500	301,643	,425	,965
VAR00005	89,8750	283,268	,789	,962
VAR00006	89,7500	282,214	,842	,962
VAR00007	89,6250	289,125	,802	,962
VAR00008	89,7500	270,786	,952	,960
VAR00009	89,5000	282,857	,927	,961
VAR00010	90,0000	299,714	,679	,964
VAR00011	89,3750	279,982	,953	,961
VAR00012	89,5000	282,857	,927	,961
VAR00013	89,2500	283,929	,933	,961
VAR00014	89,3750	286,839	,886	,962
VAR00015	89,6250	289,125	,802	,962
VAR00016	89,6250	282,554	,759	,962
VAR00017	89,3750	286,839	,886	,962
VAR00018	89,3750	297,982	,641	,964
VAR00019	89,5000	293,143	,728	,963
VAR00020	89,2500	286,500	,843	,962
VAR00021	90,0000	294,000	,694	,963
VAR00022	89,2500	286,786	,833	,962
VAR00023	89,5000	290,000	,855	,962
VAR00024	90,2500	289,071	,457	,967
VAR00025	89,5000	293,143	,728	,963

Anexo 7. Base de dato de la muestra de estudio

	Herramientas tecnológicas																				SUMA	
	Programas y plataformas virtuales.						Las redes de información.						Los equipos de computación y servidores					Canales digitales de comunicación				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		21
1	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	85
2	4	4	2	4	3	3	2	4	2	4	4	3	5	5	5	3	4	3	4	3	2	73
3	3	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	85
4	4	5	5	4	5	5	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	90
5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	71
6	3	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	5	3	87
7	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	2	68
8	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	2	73
9	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	2	3	5	5	5	5	3	5	4	93
10	3	4	1	3	2	2	1	3	3	2	4	4	2	4	2	2	2	1	1	1	1	48
11	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	3	95
12	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	2	95
13	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	1	68
14	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	3	5	5	4	5	4	5	5	95
15	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
16	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	68

17	4	5	3	4	4	4	5	4	2	5	5	4	5	5	5	4	5	5	1	4	1	84
18	4	5	3	4	4	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	4	5	5	1	4	1	83
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	103
20	3	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	85
21	4	5	5	4	5	5	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	90
22	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	71
23	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	2	3	5	5	5	5	3	5	4	93
24	3	4	1	3	2	2	1	3	3	2	4	4	2	4	2	2	2	1	1	1	1	48
25	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	3	95
26	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	2	95
27	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	2	95
28	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	2	73
29	5	4	2	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	1	69
30	3	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	5	3	87
31	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	2	68
32	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	2	73
33	3	4	1	3	2	2	1	3	3	2	4	4	2	4	2	2	2	1	1	1	1	48
34	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	3	95
35	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	2	95
36	3	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	5	3	87
37	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	85
38	4	4	2	4	3	3	2	4	2	4	4	3	5	5	5	3	4	3	4	3	2	73
39	5	3	5	4	3	3	4	5	3	5	2	3	3	4	5	3	3	3	1	1	1	69
40	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	85
41	4	4	2	4	3	3	2	4	2	4	4	3	5	5	5	3	4	3	4	3	2	73
42	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	2	3	5	5	5	5	3	5	4	93

43	3	4	1	3	2	2	1	3	3	2	4	4	2	4	2	2	2	1	1	1	1	48
44	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	3	95
45	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	2	95
46	3	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	5	3	87
47	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	85
48	4	4	2	4	3	3	2	4	2	4	4	3	5	5	5	3	4	3	4	3	2	73
49	5	3	5	4	3	3	4	5	3	5	2	3	3	4	5	3	3	3	1	1	1	69
50	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	85
51	4	4	2	4	3	3	2	4	2	4	4	3	5	5	5	3	4	3	4	3	2	73
52	5	3	5	4	3	3	4	5	3	5	2	3	3	4	5	3	3	3	1	1	1	69
53	3	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	5	3	87
54	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	85
55	4	4	2	4	3	3	2	4	2	4	4	3	5	5	5	3	4	3	4	3	2	73
56	5	3	5	4	3	3	4	5	3	5	2	3	3	4	5	3	3	3	1	1	1	69
57	3	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	5	3	87
58	3	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	5	3	87
59	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	2	68
60	3	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	85
61	4	5	5	4	5	5	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	90
62	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	71
63	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	85
64	4	4	2	4	3	3	2	4	2	4	4	3	5	5	5	3	4	3	4	3	2	73
65	3	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	5	3	87
66	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	3	5	5	4	5	4	5	5	95
67	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
68	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	68

69	3	4	1	3	2	2	1	3	3	2	4	4	2	4	2	2	2	1	1	1	1	48
70	3	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	5	3	87
71	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	2	68
72	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	2	73
73	5	4	2	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	1	69
74	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	3	3	3	4	1	3	42
75	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	84
76	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	2	3	5	5	5	5	3	5	4	93
77	3	4	1	3	2	2	1	3	3	2	4	4	2	4	2	2	2	1	1	1	1	48
78	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	3	95
79	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	85
80	4	4	2	4	3	3	2	4	2	4	4	3	5	5	5	3	4	3	4	3	2	73

	Calidad de servicio educativo																								SUMA	
	Confiabilidad					Capacidad de respuesta					Seguridad							Empatía				Tangibilidad				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		25
1	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	116
2	1	1	4	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	5	105
3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	4	95
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	104
5	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	79
6	2	1	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	107
7	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	67
8	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	75
9	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	119
10	2	1	3	3	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	2	4	101
11	3	1	3	2	2	4	4	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	82
12	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	92
13	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	112
14	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	117
15	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
16	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	109
17	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	75
18	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	119
19	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	67
20	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	79
21	2	1	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	107
22	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	67

23	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	75	
24	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	119
25	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	76	
26	3	1	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	3	3	4	93	
27	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	75	
28	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	119
29	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	116
30	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	79
31	2	1	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	107	
32	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	67	
33	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	75	
34	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	119
35	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	79
36	2	1	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	107	
37	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	67	
38	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	75	
39	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	119
40	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	116
41	1	1	4	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	5	105	
42	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	4	95	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	104	
44	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	108	
45	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	3	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	115	
46	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	85	
47	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	5	4	4	4	89	
48	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	79	

49	2	1	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	107	
50	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	79	
51	2	1	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	107	
52	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	67	
53	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	75	
54	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	119	
55	2	1	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	2	5	103	
56	2	1	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	2	1	99	
57	2	1	3	3	5	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	90
58	2	1	3	3	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	2	4	101	
59	3	1	3	2	2	4	4	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	82	
60	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	92
61	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	49
62	3	1	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	3	3	4	93	
63	3	1	3	2	2	4	4	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	82	
64	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	79	
65	2	1	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	107	
66	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	67
67	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	75
68	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	119
69	2	1	3	3	5	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	90	
70	2	1	3	3	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	2	4	101
71	2	1	3	3	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	2	4	101
72	3	1	3	2	2	4	4	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	82	
73	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	92	
74	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	116	

75	1	1	4	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	5	105
76	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	4	95
77	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	116
78	1	1	4	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	5	105
79	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	4	95
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	104

Anexo 8: Autorización de aplicación del instrumento



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

Lima, 27 de julio de 2022
Carta P. 0891-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Lic.
Delia Rosa Abrigo Picon,
Directora
I.E. N° 20402 "Emblemática y Centenaria Virgen de Fátima" Huaral

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a VÁSQUEZ LÓPEZ, MARÍA ELENA; identificada con DNI N° 15999492 y con código de matrícula N° 7002662122; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Herramientas tecnológicas en la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la provincia de Huaral, 2022

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

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

Atentamente,



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


Mg. DELIA ROSA ABRIGO PICON
Directora
I.E. N° 20402 - "Virgen de Fátima"



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PEREZ SAAVEDRA SEGUNDO SIGIFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Herramientas tecnológicas en la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de la provincia de Huaral, 2022", cuyo autor es VASQUEZ LOPEZ MARIA ELENA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 06 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PEREZ SAAVEDRA SEGUNDO SIGIFREDO DNI: 25601051 ORCID 0000-0002-2366-6724	Firmado digitalmente por: SPEREZ15 el 06-08-2022 18:27:42

Código documento Trilce: TRI - 0397094