



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Integración de las herramientas TICs y la calidad de
servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada
Escolar Completa – Chanchamayo 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Arriaga Huamani, Luis David

ASESOR:

Dr. Bullón Canchaya, Ramiro Freddy

SECCIÓN:

Gestión Pública

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ - 2018

DEDICATORIA:

Al Todo poderoso quien me guía y derrama sus bendiciones, a mis padres, esposa e hijos quienes son mi inspiración para salir adelante.

Luis David

AGRADECIMIENTO

A los catedráticos de la Universidad César Vallejo, por compartir sus experiencias que contribuirán a mi perfeccionamiento profesional; a mi mentor de Tesis por su dedicación constante en el apoyo del desarrollo de mi tesis.

El Autor

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

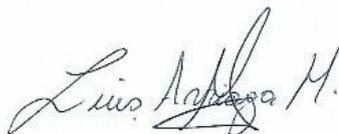
Yo, Luis David Arriaga Huamani con DNI N° 06807025, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: **“Integración de las herramientas TICs y la calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018”**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis constituirá como aporte a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chanchamayo, Agosto del 2018



Br. Luis David Arriaga Huamani
DNI N°: 06807025

PRESENTACIÓN

A los Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada **“Integración de las herramientas TICs y la calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018”**, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejos para optar el grado de maestro en Gestión Pública.

La investigación consta de siete capítulos, distribuidos de la siguiente manera:

El Capítulo I la realidad problemática, ahí se formula los antecedentes, teorías relacionadas, formulación del problema, justificación, hipótesis y los objetivos. El Capítulo II del marco metodológico, que trata sobre las variables, el tipo, la metodología, la población y muestra y los métodos de investigación. El Capítulo III sobre los resultados, donde se describe los resultados y la prueba de hipótesis. El Capítulo IV de la discusión, el Capítulo V de las conclusiones, el Capítulo VI de las recomendaciones y el Capítulo VII de las referencias bibliográficas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Atentamente,

El Autor.

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de gráficos	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	16
1.2.1. Antecedentes Internacionales	16
1.2.2. Antecedentes Internacionales	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.3.1. Tecnología de la Información y Comunicación	19
1.3.2. Importancia de las TICs en el sistema Educativo	19
1.3.3. Calidad	19
1.3.4. Integración	19
1.3.5. Revolución de la Información	20
1.3.6. Las TIC y la educación: calidad y expansión	20
1.3.7. El lugar de las TIC en la propuesta didáctica	20

1.3.8.	Integración de las TIC en la enseñanza	21
1.3.9.	Calidad	21
1.3.10.	Calidad Educativa	21
1.3.11.	Calidad de la educación	21
1.3.12.	Dimensiones de la calidad de los servicios	22
1.4.	Formulación del problema	24
1.4.1.	Problema General	25
1.4.2.	Problema Especifico	25
1.5.	Justificación del Estudio	26
1.6.	Hipótesis	26
1.6.1.	Hipótesis general	26
1.6.2.	Hipótesis específica.	26
1.7.	Objetivo	27
1.7.1.	Objetivo General	27
1.7.2.	Objetivo Específicos	27
II.	MÉTODO	28
2.1.	Diseño de investigación	28
2.2.	Identificación de variables	29
2.3.	Población	34
2.3.1.	Muestra	34
2.3.2.	Muestreo	34
2.3.3.	Criterios de selección	35
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección datos, validez y confiabilidad	35
2.4.1.	Técnica	35
2.4.2.	Instrumentos	35
2.5.	Métodos de análisis de datos	36

2.6. Aspectos éticas	40
III. RESULTADOS	42
3.1. Análisis descriptivo	42
3.2. Normalidad	55
3.3. Prueba de hipótesis	57
IV. DISCUSIÓN	66
V. CONCLUSIÓN	70
VI. RECOMENDACIONES	72
VII. REFERENCIAS	73
ANEXO	75
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	
Anexo N° 02: Matriz de operacionalización de variables	
Anexo N° 03: Ficha técnica del instrumento Integración de las Herramientas TICs	
Anexo N° 04: Instrumento de recojo de datos	
Anexo N° 05: Matriz de validación	
Anexo N° 06: Resultados del cuestionario	
Anexo N° 07: Confiabilidad de los resultados	
Anexo N° 08: Constancias que acreditan la realización del estudio	
Anexo N° 09: Evidencias fotográficas	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Alfa de Cronbach Integración de las Herramientas TICs	39
Tabla 2: Alfa de Cronbach Calidad de servicio educativo	40
Tabla 3: Relación con el estudiante de la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo - 2018	43
Tabla 4: Distribución por género de los docentes de a I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018	44
Tabla 5: Nivel de grado académico de los docentes I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018	45
Tabla 6: Nivel de Integración de las Herramientas TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018	46
Tabla 7: Aprendiendo sobre las TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018	47
Tabla 8: Aprendiendo con las TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018	48
Tabla 9: Aprendiendo a través de las TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018	49
Tabla 10: Nivel de calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018	50
Tabla 11: Nivel de fiabilidad en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018	51
Tabla 12: Nivel de Capacidad de respuesta en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018	52
Tabla 13: Nivel de garantía en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018	53
Tabla 14: Nivel de empatía en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018	54

Tabla 15: Nivel de elementos físicos en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018	55
Tabla 16: Prueba de normalidad de Kolmogorov de las variables Integración de las Herramientas TIC y calidad de servicio educativo de la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018	56
Tabla 17: Escala de intervalos del coeficiente de Tau b de Kendall	57
Tabla 18: Coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de la Integración de las Herramientas TICs y calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018.	58
Tabla 19: Coeficiente de correlación Tau b de Kendall de calidad de servicio y aprendiendo con la TICs en la Integración de las Herramientas TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018	60
Tabla 20: Coeficiente de correlación Tau b de Kendall de calidad de servicio educativo y aprendiendo con las TICs en la Integración de las Herramientas TICs en la I.E.E JEC Chanchamayo 2018	62
Tabla 21: Coeficiente de correlación Tau b de Kendall de calidad de servicio educativo y aprendiendo a través de las TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018.	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1: Relación con el estudiante de la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018	43
Gráfico 2: Distribución por género de los docentes de la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018	44
Gráfico 3: Nivel de grado académico de los docentes I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018	45
Gráfico 4: Nivel integración de las herramientas TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018	46
Gráfico 5: Nivel aprendiendo sobre las TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018	47
Gráfico 6: Nivel aprendiendo con las TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018	48
Gráfico 7: Nivel aprendiendo a través de las TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018	49
Gráfico 8: Nivel de calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018	50
Gráfico 9: Nivel de fiabilidad en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018	51
Gráfico 10: Nivel de Capacidad de respuesta en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018	52
Gráfico 11: Nivel de garantía en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018	53
Gráfico 12: Nivel de garantía en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018	54
Gráfico 13: Nivel de elementos físicos en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018	55

Integración de las herramientas TICs y la calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018

RESUMEN

La presente tesis investigativa de la Integración de las herramientas TICs y la calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018, Se orienta demostrar la relación que existe entre la Integración de las herramientas TICs y la calidad de servicio educativo y sus dimensiones según los docentes nombrados y contratados de la institución educativa “Joaquín Capelo”.

La investigación es básica en su modalidad descriptiva correlacional, donde se determinará la relación que existe entre la Integración de las herramientas TICs y la calidad de servicio educativo según la percepción de los docentes nombrados y contratados de la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018. La muestra fue elegida de forma no probabilístico es decir es censal por tener 77 docentes entre nombrados y contratados de dicha institución, empleando la técnica de la encuesta en los dos variables basado en un instrumento de cuestionario.

Los resultados obtenidos de la tabla 18 se puede observar que el coeficiente de Tau b de Kendall es 0,494, existe una Correlación moderada (relación considerable), además el nivel de significancia es 0,000, es menor que 0,05. Puesto que Z calculada es mayor que Z teórica ($8,00 > 1,98$), en tal sentido se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1), luego podemos concluir que la Integración de las herramientas TICs se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios educativo según los docentes nombrados y contratados de la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018.

Palabras claves: Integración de las Herramientas TICs y calidad del servicio educativo.

ABSTRACT

This research thesis on the integration of ICT tools and educational service quality in the IEE "Joaquin Capelo" JEC - Chanchamayo 2018, aims to demonstrate the relationship between the integration of ICT tools and the quality of educational service and its dimensions according to the teachers appointed and hired from the educational institution "Joaquín Capelo".

Research is basic in its correlational descriptive modality, which will determine the relationship between the integration of ICT tools and the quality of educational service according to the perception of the teachers named and hired from the IEE "Joaquin Capelo" JEC Chanchamayo 2018. The sample was chosen in a non-probabilistic manner, that is, it is census because it has 77 teachers between appointed and hired from said institution, using the technique of the survey in the two variables based on a questionnaire instrument.

The results obtained from table 18 can be seen that the coefficient of Tau b of Kendall is 0.494, there is a moderate correlation (considerable relationship), in addition the level of significance is 0.000, it is less than 0.05. Since calculated Z is greater than theoretical Z ($8.00 > 1.98$), in this sense the null hypothesis (H0) is rejected and the research hypothesis (H1) is accepted, then we can conclude that the Integration of the tools ICTs is directly and significantly related to the quality of educational services according to the teachers named and hired from the IEE "Joaquín Capelo" JEC Chanchamayo 2018.

Keywords: Integration of ICT Tools and quality of educational service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En todo el mundo las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) están dando lugar a profundas transformaciones socioculturales que afectan tanto a las sociedades y a sus gobiernos, como a sus industrias, sus comunidades y sus individuos. Frente al escenario mundial de concentración y exclusión, es vital que estas nuevas tecnologías, y las oportunidades que ellas crean, puedan ser usadas para achicar la brecha entre los “incluidos” y los “excluidos” de manera tal que todos puedan tener acceso al crecimiento y al desarrollo. El presente trabajo de investigación tiene como problema principal: **¿De qué manera se relaciona la integración de las herramientas TICs y la calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018?** dicho problema lo pude observar durante mi permanencia como Coordinador de Innovación y Soporte Tecnológico, del 1 de marzo del 2016 al 29 de septiembre de 2017, Dicha institución educativa pertenece a la red de Jornada Escolar Completa donde dichos planteles tiene como objetivo principal “Mejorar la calidad del servicio de educación secundaria ampliando las oportunidades de aprendizaje de los estudiantes de instituciones educativas públicas del nivel secundario, promoviendo el cierre de brechas y la equidad educativa en el país”.

Dicha institución cuenta con 77 docentes de todas las áreas, 42 docentes nombrados y 35 contratados, pude observar que los docentes nombrados y

contratados no integran las herramientas TICs en sus sesiones de aprendizaje y no son conscientes de la importancia de integrar la TIC para la calidad del servicio en las instituciones públicas.

A si Mismo tienen desconocimiento en Integrar las herramientas TICs en sus sesiones de aprendizaje, y por lo tanto las clases se realizan de manera tradicional, perdiendo el sentido de las escuelas de Jornada Escolar Completa, como lo menciona uno de los puntos de los objetivos específicos “Implementar una oferta pedagógica pertinente que responda a las características, intereses y necesidades de los estudiantes a través de la implementación de diversas estrategias didácticas con el uso de recursos tecnológicos y la aplicación de herramientas pedagógicas”.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes Internacionales

Castro (2015), en la tesis de Magíster “PERCEPCIÓN Y NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS DOCENTES DEL INSTITUTO NOTRE DAME HACIA LAS TIC, DE LA CIUDAD DE EL PROGRESO, YORO, HONDURAS C.A” presentado en la Universidad Rafael Landívar de Nueva Guatemala de la Asunción, la autora de dicho trabajo de investigación señala: Es de vital importancia que los docentes actualicen sus conocimientos técnicos pedagógicos para ofrecer mejores oportunidades de aprendizaje, donde puedan participar de ambientes más creativos, atractivos y con ello aportar a los alumnos la adquisición de aprendizajes significativos, espacios de comunicación y reflexión de un tema, con el uso de nuevas tecnologías de la información y la comunicación, donde llega a la siguiente conclusión:

- A partir de la situación estudiada, se pudo detectar que el nivel de conocimiento hacia las TIC por parte de los docentes, que se ubican en el nivel intermedio, es un buen indicador del interés de la aplicación en sus clases, pero de alguna manera esta aplicación depende de la planificación institucional de incorporar procesos de capacitación docente y del agenciamiento de equipo tecnológico disponible para ser llevado a cada salón de clases.

- Los docentes del Instituto Notre Dame consideran que las TIC son herramientas y recursos tecnológicos de mucha utilidad en el desarrollo del proceso educativo.
- El uso que los docentes le brindan a los recursos tecnológicos es en menor escala, ya que los utilizan únicamente para buscar información por medio de videos y documentos electrónicos como material de apoyo en sus clases.
- En general se puede mencionar que los docentes prefieren en su mayoría el uso de los recursos tradicionales, como los libros, pizarra, cuadernos etc.

1.2.2. Antecedentes Internacionales

Coronado (2015), en la tesis de Magíster “USO DE LAS TIC Y SU RELACIÓN CON LAS COMPETENCIAS DIGITALES DE LOS DOCENTES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 5128 DEL DISTRITO DE VENTANILLA – CALLAO” presentado en la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”, la autora de dicho trabajo señala: Actualmente, los docentes incorporan muy poco y con cierto temor las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el proceso de enseñanza. Tal preocupación es la que despertó el interés por el desarrollo de la presente investigación. Entonces se requieren nuevos modelos de educación para que el docente se atreva a incorporar las TIC, no solo para realizar con mayor eficiencia tareas habituales como elaborar programas anuales, unidades, proyectos y sesiones de aprendizaje, sino para llevar a cabo procesos nuevos e innovadores que permitan explorar otras formas de transmitir los conocimientos, utilizando nuevas estrategias con el uso de las TIC, es decir, el desarrollo de competencias digitales, por consiguiente el presente estudio tiene la finalidad de establecer la relación que existe entre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación y las competencias digitales de los docentes en la Institución Educativa N° 5128, del distrito de Ventanilla – Callao. Donde llega a las siguientes conclusiones:

- Después del análisis realizado podemos observar que existe correlación entre el uso de las TIC se relaciona significativamente con las

competencias digitales de los docentes. En consecuencia se acepta la hipótesis de trabajo, afirmándose que existe una relación directa, moderada y significativa entre el uso de las TIC y competencias digitales de los docentes.

- Existe relación entre el uso de instrumentos para el proceso de información y la competencias digitales. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, afirmándose que existe una correlación directa, moderada y significativa entre el uso de instrumentos para el proceso de información y las competencias digitales de los docentes.

Leiva (2015), en la tesis de Magíster “ACTITUDES HACIA LAS TIC EN DOCENTES DE EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR DE LA MERCED - CHANCHAMA YO” presentado en la Universidad del Centro del Perú, la autora del trabajo de investigación establece el siguiente objetivo planteado “establecer si las actitudes hacia las TIC de los docentes de educación básica regular de las instituciones educativas públicas de La Merced - Chanchamayo difiere en función de los factores: condición laboral, años de servicio profesional y nivel de capacitación especializada”, llegando a las siguientes conclusiones:

- En la muestra total, los resultados parecen indicar un marcado predominio de docentes con actitudes negativas frente al uso de las TIC en educación. Esta misma tendencia se reflejó en los dos factores específicos evaluados: valoración de las posibilidades educativas de la tecnología (FI) y facilitación de la práctica docente (FII); en cambio, esta tendencia es relativamente menos en el factor valoración de la tecnología en el aprendizaje escolar (FUI).
- En relación a la condición laboral, se observó mayor predominio de docentes contratados con actitudes positivas hacia el uso de las TIC (tanto en la actitud global como en los tres factores específicos analizados). En cambio este panorama es abiertamente distinto en los docentes nombrados, pues estos últimos mayormente reflejan una actitud negativa frente al uso de las TIC en educación.

- En relación a los años de antigüedad profesional, se observó mayor predominio de docentes jóvenes o nóveles (menos de 16 años de servicio) con actitudes positivas hacia el uso de las TIC (tanto en la actitud global como en los tres factores específicos analizados). En cambio este panorama es abiertamente distinto en los docentes con mayor antigüedad laboral, pues estos últimos mayormente reflejan un perfil actitudinal con marcada tendencia negativa frente al uso de las TIC en educación.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Tecnología de la Información y Comunicación

“Comparte los conocimientos respecto a las diversas formas en que la tecnología puede facilitar el acceso universal a la educación, reducir las diferencias en el aprendizaje, apoyar el desarrollo de los docentes, mejorar la calidad y la pertinencia del aprendizaje, reforzar la integración y perfeccionar la gestión y administración de la educación” UNESCO.

1.3.2. Importancia de las TICs en el sistema Educativo

“La vertiginosa irrupción de las tecnologías de la información y la comunicación en la sociedad implica que ningún país puede hoy darse el lujo de ignorar la necesidad de introducir las TIC en el sistema educativo” (Banco Mundial, 1998).

1.3.3. Calidad

“Organizarse para Competir con los mejores estándares de calidad, eficiencia y oportunidad en la prestación de servicios.” INEI (2002).

1.3.4. Integración

Es la acción y efecto de integrar o integrarse a algo, proviene del latín “integration” y constituye completar un todo con las partes que hacían falta ya sea objeto o persona. Es un fenómeno que sucede cuando un grupo de individuo une a alguien que se encuentra por fuera sin importar sus características y diferencias.

1.3.5. Revolución de la Información

La importancia de la información y de las comunicaciones, la rapidez y volatilidad del cambio, y la falta de consenso sobre su impacto, requieren una atención cuidadosa por parte de los gobiernos y sobre todo de sus áreas educativas. Esto tiene una connotación muy especial cuando se cae en la cuenta de la cantidad de incógnitas que rodean este tópico. Los estudios académicos de las experiencias pasadas pueden proveer algunos rastros para las acciones futuras, pero las oportunidades abiertas por la “revolución de la información” son tan nuevas y, en muchos casos, tan poco probadas, que se tiene la sensación de que el pasado no siempre es la mejor guía para el futuro.

1.3.6. Las TIC y la educación: calidad y expansión

Frente a una primera mirada de ilusión generalizada, dos décadas de estudios han concluido actualmente en que el conocimiento y la posibilidad del uso de estas tecnologías forman parte, indudablemente, del conjunto de competencias que se necesitan para participar activamente en la sociedad actual, pero ello no significa necesariamente que agreguen más posibilidades al aprendizaje significativo. Ello no obsta para que sí se perfilen como una buena alternativa para la expansión, sobre todo en aquellos países de ingresos medios en los que se ha avanzado en la resolución de la cobertura en los grados inferiores, pero resta escolarizar en los tramos superiores de la educación básica. Estas tecnologías suponen la posibilidad de una ampliación del acceso para las poblaciones alejadas al mismo tiempo que su inclusión en el uso de las TIC. Un caso exitoso de esta propuesta es la Telesecundaria mexicana que lleva ya más de dos décadas de experiencia”.

1.3.7. El lugar de las TIC en la propuesta didáctica

“La tendencia actual es pensar en las TIC no sólo como objeto de conocimiento sino especialmente como un recurso para la enseñanza y el aprendizaje” Poole (1999). El autor describe cómo los sistemas informáticos pueden ayudar a que los estudiantes accedan al conocimiento, pero también cómo éstos pueden apoyar la

tarea docente. Es en este marco que las TIC empiezan a ser consideradas como herramientas o recursos para la enseñanza y el aprendizaje.

1.3.8. Integración de las TIC en la enseñanza

“La presencia de computadoras en las aulas no puede representar simplemente un recurso más. Según numerosas experiencias monitoreadas por especialistas deberían implicar cambios en los modos de enseñar y de aprender”. Moersch (2002)

1.3.9. Calidad

Conjunto de características inherentes a un producto o servicio que cumple los requisitos para satisfacer las necesidades pre-establecidas.

1.3.10. Calidad Educativa

La calidad educativa es una de las expresiones más utilizadas actualmente en el ámbito educativo, como punto de referencia que justifica cualquier proceso de cambio o plan de mejora. En este contexto, la eficacia y la eficiencia son sus dos pilares básicos.

Como organización, debe adaptarse de forma inteligente a su entorno cambiante y reflexionar de forma permanente sobre la calidad del servicio educativo que presta a la sociedad: en el campo de los conocimientos es preciso una revisión permanente ante la caducidad de los mismos; surgen nuevos conocimientos y destrezas en la búsqueda y tratamiento de la información, con la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación; la formación en valores es un reto permanente, cuya importancia se acrecienta con la apertura hacia una sociedad cada vez más intercultural; en las relaciones familia-escuela-sociedad; en el campo laboral; en la continua revolución en el ámbito de la pedagogía, de la metodología y de la organización; etc.

1.3.11. Calidad de la educación

De acuerdo con Cuevas (2015) para lograr una calidad en la educación es necesario que todos los trabajadores deben de ser eficientes y eficaces tanto profesores, administrativos y padres de familia, entonces esto implicaría que ya no sería necesaria el control, monitoreo y las supervisiones. En la actualidad a

influido mucho el avance tecnológico y la industria en la calidad de la educación donde es importante la innovación en todos los aspectos que corresponde la modernidad y el aprovechamiento máximo de las tecnologías de última generación para sacar un resultado final óptimo con la responsabilidad de los agentes educativos que beneficiará a la institución y a la comunidad educativa en general.

También Gómez (2001), alude que una verdadera educación de calidad origina el desarrollo de pensamientos, estrategias, conocimiento psicológicos y sociales.

También el desarrollo de habilidades cognitivas y psicomotrices, por lo tanto la calidad educativa en los colegios es una filosofía basada en la práctica de valores y desarrollo organizacional que implica la práctica de principios pedagógicos que ayudan al perfeccionamiento de la enseñanza y aprendizaje de los involucrados.

Por otro lado, la calidad en las instituciones educativas es una filosofía basada en valores, es una política de desarrollo organizacional y una forma de aplicar principios pedagógicos que perfeccionen la educación en todos los sujetos involucrados y comprometidos en la misma y en las mejores condiciones posibles.

La naturaleza de la calidad, no aparece por definición, sino que esta se hace evidente cuando una cualidad o propiedad ha sido valorada por alguien y se le atribuye a un objeto, sistema, actividad o práctica, en una circunstancia específica y con un sentido propio. La cuestión de la calidad debe contemplarse teniendo en cuenta cómo las distintas sociedades definen la finalidad de la educación.

1.3.12. Dimensiones de la calidad de los servicios

Para nuestra investigación utilizaremos las cinco dimensiones según Drucker (1990), sostiene que "el cliente evalúa el trabajo de la institución de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. Para ello, utiliza cinco dimensiones":

a. Fiabilidad

Es la capacidad que debe tener la institución que presta el servicio para ofrecerlo de manera honesta, indudable y minuciosa. Dentro del concepto fiabilidad se encuentra incluida la puntualidad y todos los

elementos que permitan al cliente alumno detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa. Fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

b. Seguridad

Es la confianza que tiene el cliente alumno al poner sus problemas en una determinada empresa y que estos problemas serán resueltos de la mejor manera produciendo una satisfacción personal, la seguridad implica credibilidad y honestidad. También la seguridad depende de la importancia que da la institución al cliente alumno para lograr una mayor satisfacción

c. Capacidad de Respuesta

Se refiere al cumplimiento oportuno de los compromisos pactados con el cliente alumno y aún más siendo eficaces en un tiempo record en la entrega de los suministros, y así también una accesibilidad más directa a las distintas áreas y órganos de la institución a fin de entablar un contacto directo con la persona indicada y la factibilidad con que se puede lograr el objetivo.

d. Empatía

Implica un conocimiento a fondo de sus características, deseos, necesidades y requerimientos personales. Esto también implica que la empresa debe preocuparse por la integridad de los clientes alumnos y la atención personalizada, trato cortés, respeto y dar un espacio al tiempo del cliente, así también generar un ambiente de amistad en el contacto personal (incluyendo secretarías y el personal que atiende en la I.E.E).

e. Elementos físicos

Se refiere a los elementos intangibles. A pesar de que los servicios son intangibles Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario. Si no se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre.

La calidad de los servicios es considerada como un bien intangible y perecedero, lo que refuerza el interés de las instituciones en mantener un cliente alumno, ya que el satisfacerlo lleva a la lealtad, lo que se convertirá en beneficios a largo plazo, porque los clientes leales invierten más, recomiendan nuevos clientes alumnos a la I.E.E y es mucho más fácil negociar con ellos. Por consiguiente, una estructura encaminada al servicio se basa en la ideología de manejar bien los miles de "momentos de verdad", esos sucesos en que un cliente alumno se pone en acercamiento con la I.E.E formándose una impresión de la calidad de servicio que presta. El hecho es que, un momento positivo de verdad, puede eliminar cualquier impresión anterior que el cliente tenga de la empresa y viceversa.

1.4. Formulación del problema

En todo el mundo las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) están dando lugar a profundas transformaciones socioculturales que afectan tanto a las sociedades y a sus gobiernos, como a sus industrias, sus comunidades y sus individuos. Frente al escenario mundial de concentración y exclusión, es vital que estas nuevas tecnologías, y las oportunidades que ellas crean, puedan ser usadas para achicar la brecha entre los "incluidos" y los "excluidos" de manera tal que todos puedan tener acceso al crecimiento y al desarrollo sustentables.

La importancia de la información y de las comunicaciones, la rapidez y volatilidad del cambio, y la falta de consenso sobre su impacto, requieren una atención cuidadosa por parte de los gobiernos y sobre todo de sus áreas educativas. Esto tiene una connotación muy especial cuando se cae en la cuenta de la cantidad de incógnitas que rodean este tópico. Los estudios académicos de las experiencias pasadas pueden proveer algunos rastros para las acciones futuras, pero las oportunidades abiertas por la "revolución de la información" son tan nuevas y, en muchos casos, tan poco probadas, que se tiene la sensación de que el pasado no siempre es la mejor guía para el futuro. Algunas cuestiones referidas a la tecnología parecen ser ciertas. La ley de Gordon Moore de que el poder de las computadoras se duplica cada 18-24 meses se mantiene cierta después de 25 años. El número de computadoras, conexiones de Internet y canales de televisión

crece permanentemente. Pero la naturaleza, el contenido, el costo y el impacto de las TIC no se puede prever fácilmente. Por ejemplo, si bien el uso de Internet crece hoy dramáticamente, su futuro no está claro (Kelburn Meeting, 1997).

Por consiguiente en la Institución Educativa Emblemática “Joaquín Capelo” el ministerio de educación a través de la jornada escolar completa, ha aumentado más horas académicas y por consiguiente a equipado con tecnología a las instituciones JEC, los maestros no aplican adecuadamente la integración de las TIC en las áreas curriculares, en esta investigación mostramos integrar las tecnologías de la información y comunicación en la enseñanza es vital para brindar calidad de servicio a los estudiantes de educación secundaria.

1.4.1. Problema General

¿De qué manera se relaciona la integración de las herramientas TICs y la calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018?

1.4.2. Problema Específico

Problema Especifico 1

¿De qué manera se relaciona la Calidad de servicio educativo en aprendiendo sobre las TICs en la integración de las herramientas TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018?

Problema Especifico 2

¿De qué manera se relaciona la Calidad de servicio educativo en aprendiendo con las TICs en la integración de las herramientas TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018?

Problema Especifico 3

¿De qué manera se relaciona la Calidad de servicio educativo en aprendiendo a través de las TICs en la integración de las herramientas TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018?

1.5. Justificación del Estudio

La tendencia actual es pensar en las TIC no sólo como objeto de conocimiento sino especialmente como un recurso para la enseñanza y el aprendizaje. Poole (1999) describe cómo los sistemas informáticos pueden ayudar a que los estudiantes accedan al conocimiento, pero también cómo éstos pueden apoyar la tarea docente. Es en este marco que las TIC empiezan a ser consideradas como herramientas o recursos para la enseñanza y el aprendizaje. Como recurso de enseñanza se promueve que los docentes incorporen la computadora e Internet para la gestión de la clase; es decir, las TIC son un medio para la producción de material didáctico, planificación docente y presentación de información. Las TIC como medio para el aprendizaje hacen referencia por un lado a la colaboración e intercambio entre pares y por el otro al desarrollo de la autonomía en la gestión del conocimiento, ligadas con la búsqueda, selección, procesamiento y producción de información. A partir de aquí se abre un nuevo debate respecto del uso e innovación pedagógica que la incorporación de estas herramientas podría traer consigo.

Por tal motivo la integración de las herramientas TICs y la calidad del servicio educativo es muy importante para dar un buen servicio de calidad que el estudiante se merece para que pueda afrontar los retos que la sociedad lo exige y puede ser competente en un mercado más dinámico y competitivo.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

La Integración de las Herramientas TICs se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa Chanchamayo 2018.

1.6.2. Hipótesis específica.

Hipótesis Especifico 1

La calidad del servicio educativo se relaciona directa y significativamente aprendiendo sobre las TICs en la Integración de las herramientas TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa Chanchamayo 2018.

Hipótesis Especifico 2

La calidad del servicio educativo se relaciona directa y significativamente con aprendiendo con las TICs en la Integración de las Herramientas TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa Chanchamayo 2018.

Hipótesis Especifico 3

La calidad del servicio educativo se relaciona directa y significativamente con aprendiendo a través de las TICs en la Integración de las Herramientas TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa Chanchamayo 2018.

1.7. Objetivo

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la Integración de las Herramientas TICs y la calidad del servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa Chanchamayo 2018.

1.7.2. Objetivo Específicos

Objetivo Especifico 1

Establecer en qué medida se relaciona significativamente la calidad de servicio educativo en aprendiendo sobre las TICs en la Integración de las Herramientas TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa Chanchamayo 2018.

Objetivo Especifico 2

Establecer la relación significativa que existe entre la calidad de servicio educativo en aprendiendo con las TICs en la Integración de las Herramientas TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa Chanchamayo 2018.

Objetivo Especifico 3

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio educativo en aprendiendo a través de las TICs en la Integración de las Herramientas TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa 2018.

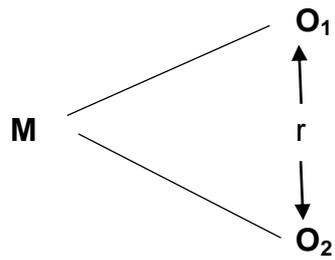
II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Como método general se tiene al método científico, en esta parte de la investigación se plantea un aspecto importante de la investigación que consiste en la tipificación de la investigación de igual manera se presenta el diseño del estudio que nos permitirá cumplir con los objetivos del mismo. Se identificará la población y la muestra de estudio finalmente se explicará la técnica e instrumento de recolección de datos con su respectiva planeación y evaluación en la obtención de la validez y confiabilidad del instrumento.

Según Hernandez, Fernandez, & Baptista Lucio, (2014) “las investigaciones descriptivo correlacionales tienen como objetivo ubicar categorizar y proporcionar una visión de una comunidad, un evento, un contexto, un fenómeno una situación en un solo momento y tiempo único”, su propósito es describir a la variable y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Diseño de investigación: Descriptivo Correlacional no experimental.



r= Relación que existe entre variables

O₁= Integración de las herramientas TICs

O₂= Calidad de Servicio Educativo

M= Población de estudio

2.2. Identificación de variables

Integración de las herramientas TIC

- Aprendiendo sobre las TICs.
- Aprendiendo con las TICs.
- Aprendiendo a través de las TICs.

Calidad de servicio educativo

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Garantía y seguridad
- Empatía
- Elementos físicos

Operacionalización de variables

variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Escala de medición Ordinal
Integración de las herramientas TICs	<p>El mundo de las TIC excede al mundo de la educación y en muchas ocasiones su uso y difusión ocurre paralelamente a la vida escolar.</p> <p>La política educativa en materia de TIC forma parte de un campo mayor que involucra a la ciudadanía y al mundo del trabajo, y está condicionada por el desarrollo y el acceso de la población a las telecomunicaciones. Es por esto que las acciones que se desarrollan en y para el sistema educativo suelen implicar actores de otros ámbitos, públicos y privados, de forma tal que las líneas de acción política que desarrolla un área del Estado influye directamente en las</p>	<p>Las tecnologías de la información y comunicación permite integrar los conocimientos de las áreas del currículo,</p> <p>Se aplicará en la parte metodológica la escala de Likert con 5 niveles de respuesta:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aprendiendo sobre las tic. 	Aprecia la importancia de las TICs en su contexto dado.	Items del 1 al 10	<p>Totalmente de acuerdo (5)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Indiferente (3)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p>
			<ul style="list-style-type: none"> • Aprendiendo con las tic. 	Demuestra habilidades en el uso de las TICs e insertando en su contexto.	Items del 11 al 20	
			<ul style="list-style-type: none"> • Aprendiendo a través de las tic. 	Reflexiona la importancia del quehacer educativo con la aplicación de las TICs.	Items del 21 al 30	

<p>que se proponga desarrollar el área educativa. Esto puede ocurrir de hecho o puede ser el resultado de la articulación intersectorial y, por tanto, de una planificación conjunta de las acciones.</p> <p>Frente a una primera mirada de ilusión generalizada, dos décadas de estudios han concluido actualmente en que el conocimiento y la posibilidad del uso de estas tecnologías forman parte, indudablemente, del conjunto de competencias que se necesitan para participar activamente en la sociedad actual, pero ello no significa necesariamente que agreguen más posibilidades al aprendizaje significativo. Ello no obsta para que sí se perfilen como una buena alternativa para la expansión, sobre todo en aquellos países de ingresos medios en los que se ha avanzado en la</p>					
---	--	--	--	--	--

	<p>resolución de la cobertura en los grados inferiores, pero resta escolarizar en los tramos superiores de la educación básica. Estas tecnologías suponen la posibilidad de una ampliación del acceso para las poblaciones alejadas al mismo tiempo que su inclusión en el uso de las TIC. Un caso exitoso de esta propuesta es la Telesecundaria mexicana que lleva ya más de dos décadas de experiencia.</p>					
Calidad del servicio educativo	<p>Según Carrasco Diaz, (2009) la calidad de servicios Comprende la calidad en los procesos, planificación, organización, implementación dirección ejecución y el proceso de control. Hablar de calidad de servicios se refiere a que la planificación debe ser estratégica considerando una política institucional, el direccionamiento y la proyección</p>	<p>Conjunto de sentimientos que los colaboradores tienen respecto a su trabajo Se aplicará en la parte metodológica la escala de Likert con 5 niveles de respuesta:</p>	*Fiabilidad	Atiende con eficiencia y satisfactoriamente las necesidades de los estudiantes.	Items del 1 al 5	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2)
			Capacidad de respuesta	Presta atención de forma rápida y efectiva.	Items del 6 al 10	Totalmente en desacuerdo (1)

<p>estratégica los planes operativos y el control en miras de alcanzar el objetivo común que es la visión de la empresa,</p> <p>Los productos de acuerdo en la forma en que son producidos, consumidos y son evaluados y se vuelven más complejas, de acuerdo a sus características provocan que los servicios sean más difíciles de evaluar y se vuelve complejo saber qué es lo que realmente quieren los clientes</p>	Garantía /seguridad	Transmite confianza y seguridad con profesionalismo.	Items del 11 al 16
	Empatía	Brinda atención individualizada, existe comunicación y dialogo asertiva.	Items del 17 al 24
	Elementos físicos	Implementa personal, equipos y materiales para la prestación del servicio.	Items del 25 al 28

2.3. Población

Según Gonzales (2011) Es un conjunto delimitado en el espacio y el tiempo, que definido constituye el objeto de estudio, para nuestra investigación presenta una unidad de análisis que son los docentes nombrados y contratados de la Institución Educativa Emblemática “Joaquín Capelo”

En tal sentido la población de presente estudio, está constituido por 77 maestros ente nombrados y contratados de la Institución Educativa Emblemática “Joaquín Capelo”

2.3.1. Muestra

Según Gonzales (2011) Es un subconjunto o parte representativa de la población que tiene las mismas características y que los resultados vamos a generalizar para nuestra investigación son los docentes nombrados y contratados de la Institución Educativa Emblemática “Joaquín Capelo” Chanchamayo para la investigación la muestra será de 77 docentes lo cual viene a ser lo mismo que la población por tener una cantidad menor a 100 docentes.

POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO

	Docentes nombrados y contratados de la Institución Educativa Emblemática “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo - 2018
POBLACIÓN	77
MUESTRA	77

2.3.2. Muestreo

Cuando el investigador toma información de todos los elementos de la población se dice que está realizando un censo. En este proyecto de investigación se usara tal procedimiento ya que la población es de 77 es accesible y no es muy grande, por tanto no se realizará muestreo sino censal.

2.3.3. Criterios de selección

Inclusión

En la presente investigación se considerará a todos los Docentes nombrados y contratados de la de la Institución Educativa Emblemática “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018.

Exclusión

En la presente investigación se excluirá auxiliares pedagógicos y personal administrativo de la Institución Educativa Emblemática “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo – 2018

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

Según Gonzales (2011) las técnicas de recolección de datos, Es el proceso de vincular conceptos abstractos con indicadores empíricos ya sea cualitativos o cuantitativos. Para nuestra investigación utilizaremos la encuesta.

Bernal (2010) Nos dice que la encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito obtener información de las personas.

En el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta que nos dio respuestas a problemas en términos descriptivos.

2.4.2. Instrumentos

También Según Gonzales (2011) Los instrumentos de recolección de datos son aquellos recursos que se utiliza el investigador para registrar información de las variables de estudio ya sea cuantitativo o cualitativo y debe reunir tres requisitos confiabilidad, validez y objetividad, bajo estas definiciones detallamos seguidamente los instrumentos usados en este estudio.

Para medir las dimensiones de Integración de las Herramientas Tics y la Calidad de servicio educativo en los docentes nombrados y contratados de la Institución Educativa Emblemática “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo se usa como

instrumento el cuestionario conformado por ítems en escala ordinal. La variable Integración de las herramientas TICs que consta de 30 ítems y la variable calidad de servicio educativo con 28 ítems.

2.5. Métodos de análisis de datos

Pardo, Ruiz, & San Martín, (2009) afirman que: Una metodología estadística para su análisis respectivo consiste en buscar la coherencia entre los objetivos de la investigación, escala de medición y el diseño de investigación, para ello realizara un análisis de los datos obtenidos con los estadísticos presentados en tablas y gráficos estadísticos.

La investigación tiene un carácter descriptivo, para ello se utilizó la estadística descriptiva, esta es entendida según Grasso, (1999) al “conjunto de método estadísticos que se relacionan con los estadígrafos y el análisis mediante algunos cálculos descriptivos”. Por tanto los resultados están representados mediante tablas de frecuencia y gráficos de barras y/o histogramas de la Integración de las herramientas TICs y calidad de servicio educativo de la Institución Educativa Emblemática “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo– 2018.

La estadística inferencial es, “El conjunto de métodos con lo que se hacen la generalización o la inferencia sobre una población utilizando una muestra”. Para el contraste de hipótesis tanto general y específicas se utilizaron los pasos correspondientes:

Planteó de la hipótesis estadística (nula y alterna) y nivel de significancia o riesgo; En las investigaciones en ciencias Sociales se asume como nivel de significancia de $\alpha=0,05$, (95%) y en concordancia para aceptar o rechazar.

En la mayoría de estos análisis, el enfoque de este capítulo se centra en los usos y la interpretación de los métodos, más que en los procedimientos de cálculo, debido a que en la actualidad los análisis se realizan con la ayuda de una computadora y no manualmente. Se explica la discusión de los resultados, finalizando con los contrastes de prueba de hipótesis.

Las conclusiones se formulan teniendo en cuenta los objetivos planteados y los resultados obtenidos

Complementando el proceso estadístico los valores de la Tau b de Kendall, y la significancia se hizo con el valor Z, comparando el margen de error que se trazó antes de la investigación y el % de error cometido durante y después de la investigación.

Además el uso del Tau b de Kendall, se hizo previo el análisis de la prueba de normalidad por ser la muestra mayor a 50, confirmándose el uso de la prueba no paramétrica de la Tau b de Kendall; La pertinencia de esta prueba estadística está fundamentada igualmente porque los puntajes de ambas variable no poseen una distribución normal. La fórmula del coeficiente de Tau de Kendall fue:

$$\tau (\text{tau}) = \frac{S}{1/2 N (N - 1)}$$

Donde:

τ (Tau): Coeficiente de correlación de Kendall.

S: Puntuación efectiva de rangos.

N: Tamaño de la muestra.

Para la prueba de significancia se hizo mediante el uso del valor Z de significancia 0,5, cuya fórmula es:

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N + 5)}{9N(N - 1)}}}$$

Donde:

Z: Valor Z de distribución normal

τ (Tau): Coeficiente de correlación de Kendall.

N: Tamaño de la muestra.

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

Con respecto a la validez del instrumento, Hernandez Sampiere, Fernandez Collado , & Baptista Lucio (2014), señalan: Un instrumento (o técnica) es válido si mide lo que en realidad pretende medir. La validez es una condición de los resultados y no del instrumento en sí. El instrumento no es válido de por sí, sino en función del propósito que persigue con un grupo de eventos o personas determinadas.

Según Hernandez Sampiere, Fernandez Collado,& Baptista Lucio (2014) “La validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”. Además, la validez puede efectuarse a juicio de expertos; es decir, con personas de gran experiencia en investigación o largo tiempo de servicio y conocedores del área inherente al problema estudiado.

Por lo tanto, para conseguir la validez del instrumento aplicado en el presente estudio, se ha consultado la opinión de profesionales, con amplia experiencia en la elaboración de cuestionarios.

Los documentos de juicio de expertos se adjunta en el anexo del presente estudio cuya escala de valoración del experto es excelente y el experto para validar el instrumento es:

Dr. Bullón Canchaya Ramiro Freddy.

Confiabilidad

Hernandez Sampiere, Fernandez Collado , & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación (2014, pág. 200) la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo o objeto produce resultados iguales.

Como el estudio se centra en la Integración de la Herramientas TICs y la calidad del servicios educativos I.E.E “Joaquín Capelo” Chanchamayo 2018, se aplica dos cuestionarios a los docentes nombrados y contratados de dicha institución. Para los instrumentos dirigidos a los docentes que forman un grupo de 10 individuos

de la prueba piloto se aplica de método de Alpha de Cronbach, con el fin de mejorar la formulación de los ítems.

Ahora bien, teniendo en referencia a Herrera A,(1998) los valores hallados pueden ser comprendidos entre la siguiente Tabla:

0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,19	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Fuente: Mejía M. Elías (2005)

Confiabilidad de la prueba piloto

Se realiza una prueba piloto a 10 docentes con la finalidad de reformular ítems con baja valoración lo cual da paso a la confiabilidad.

Para Integración de las Herramientas TICs

Tabla 1: Alfa de Cronbach Integración de las Herramientas TICs

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,640	,631	30

Al observar los resultados de la tabla 01 de confiabilidad de Alfa de Cronbach de la prueba piloto de la variable Integración de las Herramientas TICs por presentar un coeficiente del 64,0% que significa confiabilidad, por lo tanto se procede a aplicar la encuesta a la totalidad de la población.

Para Calidad de Servicio Educativo.

Tabla 2: Alfa de Cronbach Calidad de servicio educativo

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.633	.556	28

Al observar los resultados de la tabla 02 de confiabilidad de Alfa de Cronbach de la prueba piloto de la variable Calidad de servicio educativo por presentar un coeficiente del 63,3% que significa confiabilidad, por lo tanto se procede a aplicar la encuesta a la totalidad de la población.

2.6. Aspectos éticos

La aplicación de la investigación científica y el uso del conocimiento producido por la ciencia demandan conductas éticas en el investigador, la conducta no ética no tiene lugar en la práctica científica de ningún tipo.

La presente investigación tiene un valor social o científico, ya que plantea una intervención que conduce a mejorar el servicio educativo de las instituciones públicas en la Integración de las Herramientas TIC y calidad de servicio educativo en los docentes de la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018, y por tanto las personas investigadas en la presente, no serán expuestas ni correrán riesgo alguno de agresiones ni serán utilizados en beneficio personal.

Se utilizará un método de investigación coherente con el problema y la necesidad social, así como con la selección de los sujetos, los instrumentos y las relaciones que establezca la investigación

Los conflictos de intereses no distorsionarán los juicios en lo referente al análisis de la información recabada en el trabajo de campo, así como la responsabilidad social del cumplimiento con los requisitos éticos dando seguridad que las personas-sujetos serán tratadas éticamente y no como medios u objetos.

Toda información recabada se realizará con previo consentimiento informado, y compatible con sus valores, intereses y preferencias respetando la intimidad y dignidad de las personas y sus decisiones autónomas.

III. RESULTADOS

Presentación y análisis de resultados.

En este capítulo se presenta el proceso de análisis de los resultados obtenidos de la investigación, que incluye el análisis de estadísticas descriptivas y análisis no paramétricas, en este capítulo más que procedimientos de cálculo se hace el análisis y la interpretación de los métodos con la ayuda de los software existentes tanto para la discusión, finalizando con el contraste de prueba de hipótesis.

3.1. Análisis descriptivo

A continuación se presentan los resultados de las características sociodemográficas de los docentes nombrados y contratados de la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018. Asimismo se hará también la comparación de resultados de las variables de investigación tales como la Integración de las Herramientas TICs y la Calidad de Servicio Educativo con el objetivo de encontrar directrices que permitan observar hallazgos en la Integración de la Herramientas TICs y calidad de servicio educativo.

Presentación e interpretación de características sociodemográficas

Se puede visualizar en la tabla N° 03 y gráfico N°01 los docentes nombrados y contratados son los directos interesados con relación al calidad de servicio educativo que brindan a sus estudiantes de la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC

Chanchamayo 2018, siendo los docentes nombrados 42 que representa (55.0 %) y docentes contratados 35 con una representación de (45.0 %)

Tabla 3: Relación con el estudiante de la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo - 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Docentes Nombrados	42	55,0	55,0
Docentes Contratados	35	45,0	100,0
Total	77	100,0	

Fuente: Encuesta sobre Integración de las Herramientas TICs y la Calidad de Servicio Educativo I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018.

Gráfico 1: Relación con el estudiante de la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018



Fuente: Tabla N^o. 03

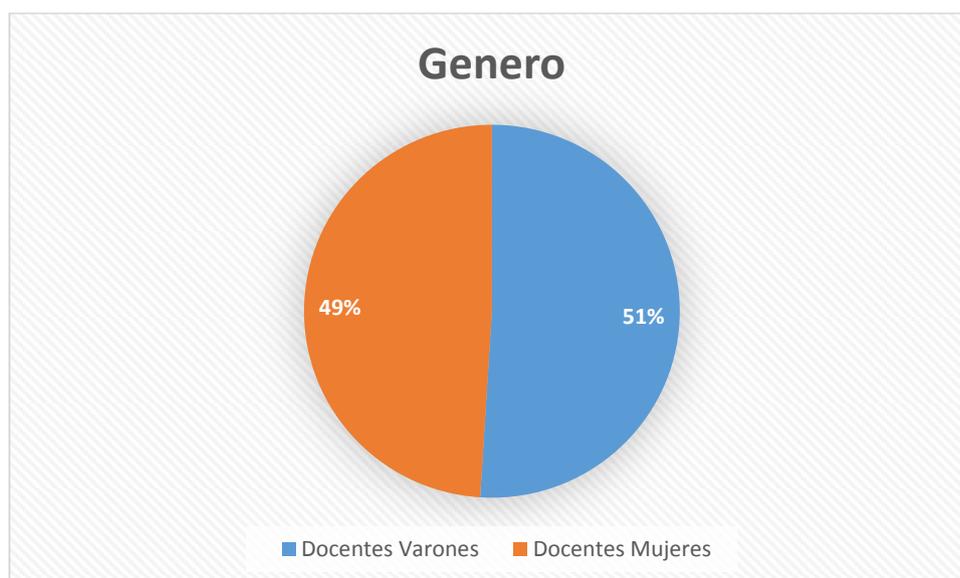
También de la tabla N^o 04 y gráfico N^o 02 se puede observar que el género de docentes en la Institución: el género femenino con un (49 %) y el masculino con un (51 %) y por lo tanto hay mayor cantidad de docentes varones que mujeres en la Institución Educativa.

Tabla 4: Distribución por género de los docentes de a I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
MASCULINO	39	51	51
FEMENINO	38	49	100,0
Total	77	100,0	

Fuente: Encuesta sobre la Integración de las herramientas TICs y Calidad de servicio educativo I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018

Gráfico 2: Distribución por género de los docentes de la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018



Fuente: Tabla N^o. 04

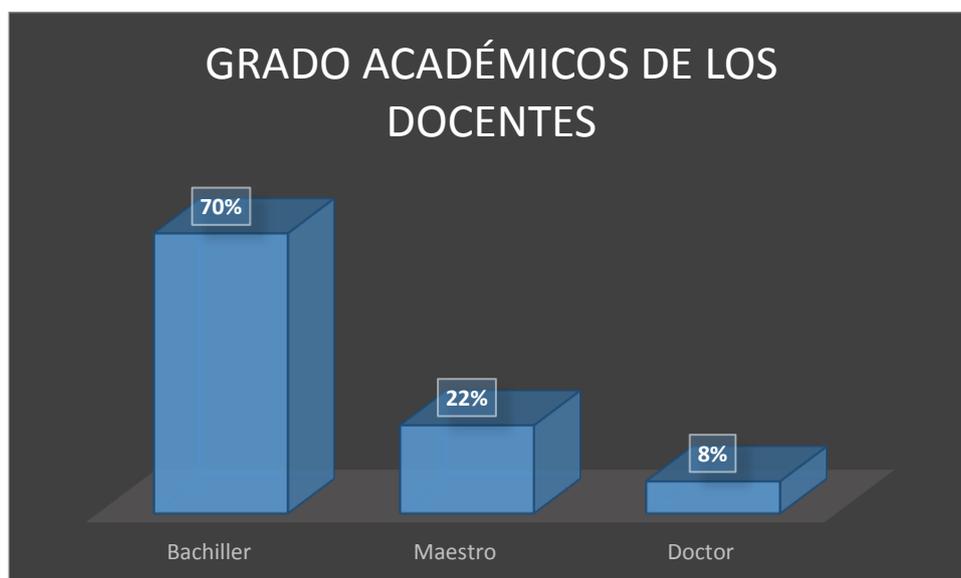
En la Tabla 05 y gráfico 03 se puede visualizar el nivel de grado académico de los docentes nombrados y contratados de la I.E-E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018 está constituido 54 docentes que representa (70%) Grado académico de bachiller, 17 docentes que representan (22%) con el Grado de Maestro y 6 docentes que representa (8%) con el grado de Doctor por lo tanto se puede concluir que los docentes de la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC de Chanchamayo 2018 cuenta con un alto porcentaje de bachilleres.

Tabla 5: Nivel de grado académico de los docentes I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bachiller	54	70	70,0
Maestro	17	22	92,0
Doctor	6	8	100,0
Total	77	100,0	

Fuente: Encuesta sobre la integración de las herramientas TICs y Calidad de servicio educativo I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018

Gráfico 3: Nivel de grado académico de los docentes I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018



Fuente: Tabla N°: 5

Resultados y alcances sobre la Integración de las Herramientas TICs

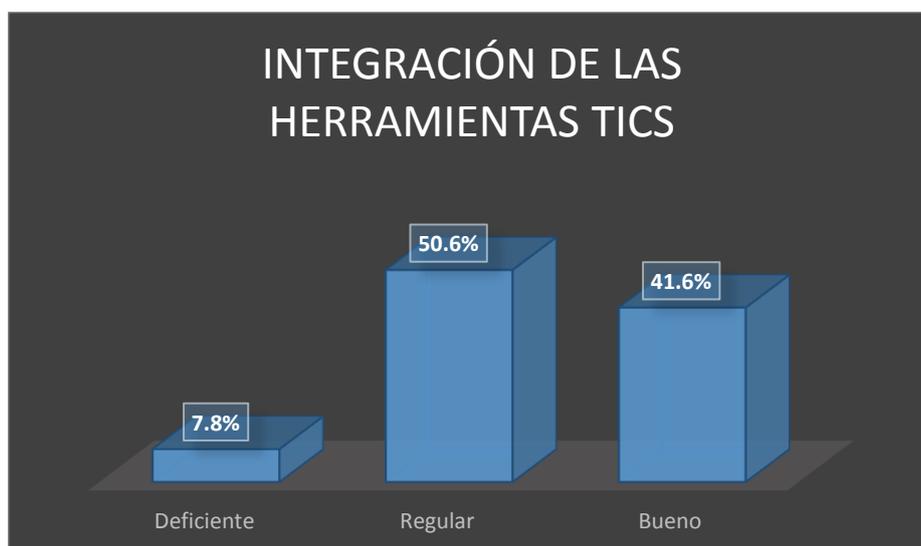
En la tabla 6 se observa que el 50,6% de los docentes nombrados y contratados opinan que la integración de las herramientas TICs es regular y 41.6% es buena. En el gráfico 4 se puede observar con mayor claridad los niveles de integración de las herramientas TICs. Esto nos indica que el nivel de la integración de las herramientas TIC no es buen ni mala está en un nivel intermedio.

Tabla 6: Nivel de Integración de las Herramientas TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido DEFICIENTE	6	7,8	7,8
REGULAR	39	50,6	58,4
BUENO	32	41,6	100,0
Total	77	100,0	

Fuente: Encuesta sobre Integración de las herramientas TICs y Calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018

Gráfico 4: Nivel integración de las herramientas TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018



Fuente: Tabla N° 6

Aprendiendo sobre las TICs.

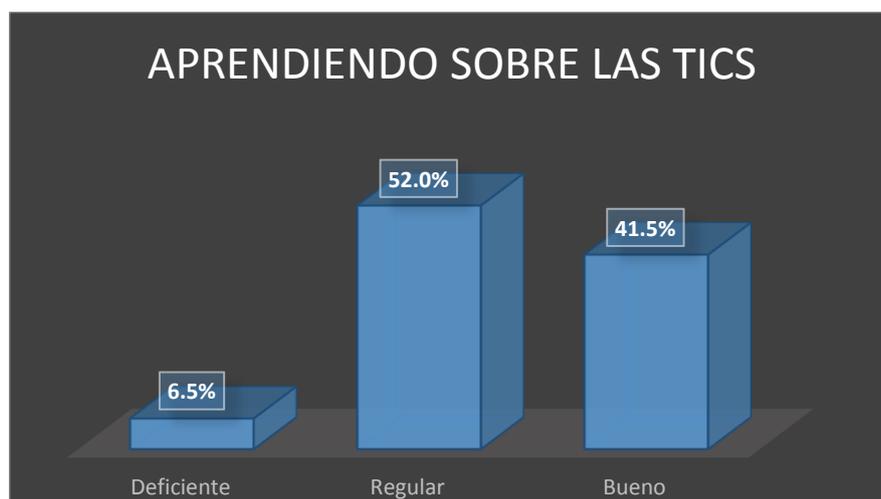
En la tabla 7 se observa que el 52% de los docentes nombrados y contratados opinan que aprendiendo sobre la TICs es regular, el 41.5% es buena y el 6,5% es deficiente. En el gráfico 5 se puede observar con mayor la dimensión aprendiendo sobre las TICs entre los maestros de la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018. Esto nos indica que aprendiendo sobre la TICs no es buena ni mala está en un nivel intermedio.

Tabla 7: Aprendiendo sobre las TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	5	6,5	6,5
REGULAR	40	52,0	58,5
BUENO	32	41,5	100,0
Total	77	100,0	

Fuente: Encuesta sobre Integración de la Herramientas TICs y Calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018

Gráfico 5: Nivel aprendiendo sobre las TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018



Fuente: Tabla N° 7

Aprendiendo con las TICs

En la tabla 8 se observa que el 52% de los docentes nombrados y contratados opinan que aprendiendo con las TICs es regular, el 41.5% es buena y el 6,5% es deficiente. En el gráfico 6 se puede observar con mayor la dimensión aprendiendo con las TICs entre los maestros de la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018. Esto nos indica que aprendiendo con la TICs no es buena ni mala está en un nivel intermedio.

Tabla 8: Aprendiendo con las TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	5	6,5	6,5
REGULAR	40	52,0	58,5
BUENO	32	41,5	100,0
Total	77	100,0	

Fuente: Encuesta sobre Integración de las Herramientas TICs y Calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018

Gráfico 6: Nivel aprendiendo con las TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018



Fuente: Tabla N° 8

Aprendiendo a través de las TICs

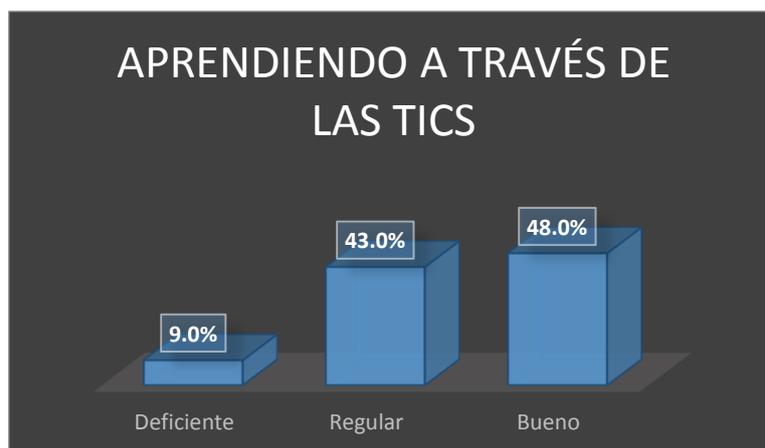
En la tabla 9 se observa que el 43% de los docentes nombrados y contratados opinan que aprendiendo a través de las TICs es regular, el 48.0% es buena y el 9,0% es deficiente. En el gráfico 7 se puede observar la dimensión aprendiendo a través de las TICs entre los maestros de la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018. Esto nos indica que aprendiendo con la TICs no es buena ni mala está en un nivel intermedio.

Tabla 9: Aprendiendo a través de las TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	7	9,0	9,0
REGULAR	33	43,0	52,0
BUENO	37	48,0	100,0
Total	77	100,0	

Fuente: Encuesta sobre Integración de las Herramientas TICs y Calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018

Gráfico 7: Nivel aprendiendo a través de las TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018



Fuente: Tabla N° 9

Resultados y alcances sobre la calidad del servicio educativo

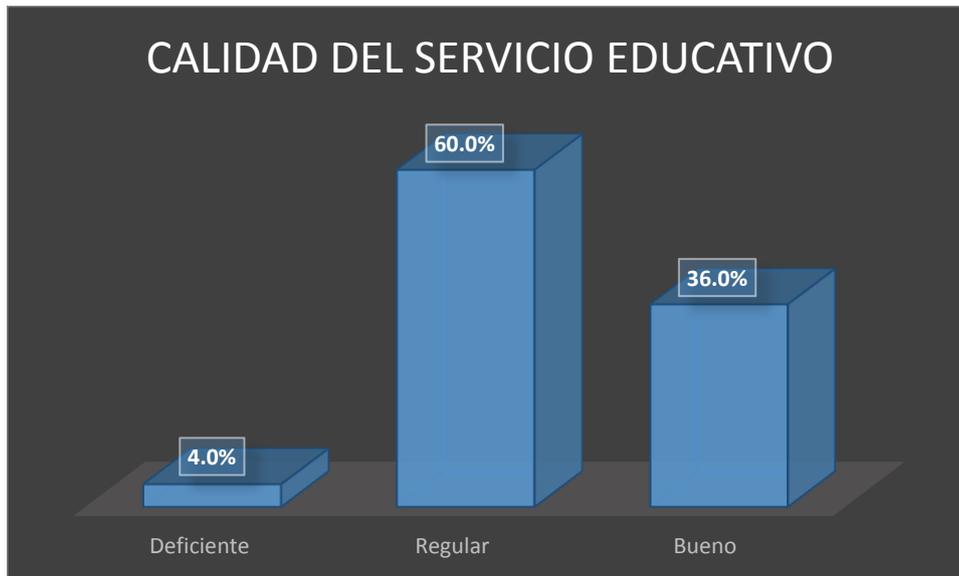
En la tabla 10 y gráfico 8 se observa que el 60,0% de los docentes nombrados y contratados opinan que la calidad de servicio es regular, 36,0% es buena y el 4,0% es deficiente. Esto es según la opinión de los docentes de la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018.

Tabla 10: Nivel de calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido DEFICIENTE	3	4,0	4,0
REGULAR	46	60,0	64,0
BUENO	28	36,0	100,0
Total	77	100,0	

Fuente: Encuesta sobre Integración de las herramientas TICs y Calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC 2018.

Gráfico 8: Nivel de calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018



Fuente: Tabla N° 10

Fiabilidad

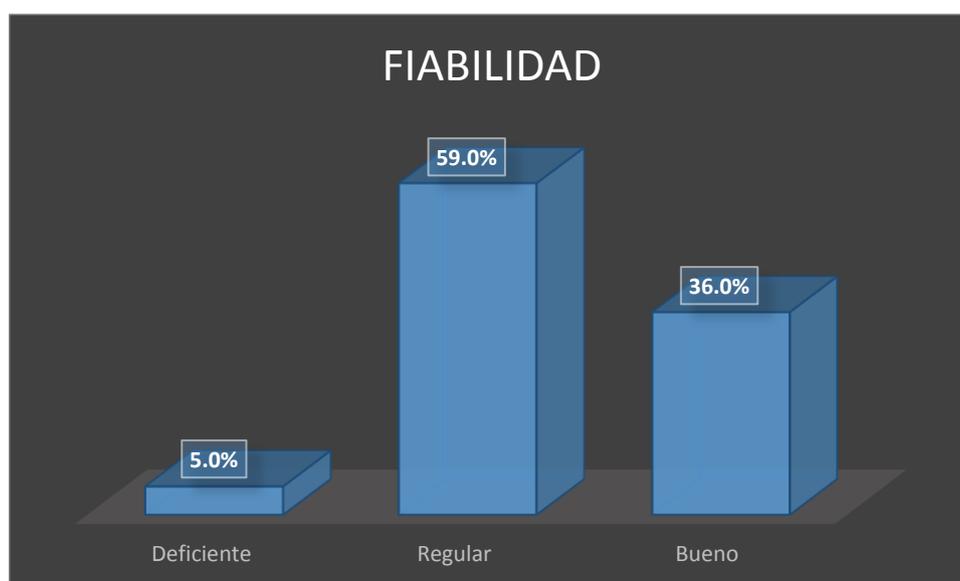
En la tabla 11 y gráfico 9 se observa que el 59,0% de los docentes opinan que la fiabilidad es regular, el 36,0% es buena y el 5,0% dice que es deficiente. Según estos datos se puede opinar que la fiabilidad es regular en un porcentaje alto lo cual nos indica que se tiene que mejorar en esta dimensión.

Tabla 11: Nivel de fiabilidad en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	4	5,0	5,0
REGULAR	45	59,0	64,0
BUENO	28	36,0	100,0
Total	77	100,0	

Fuente: Encuesta sobre Integración de las Herramientas TICs y Calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018

Gráfico 9: Nivel de fiabilidad en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018



Fuente: Tabla N° 11

Capacidad de respuesta

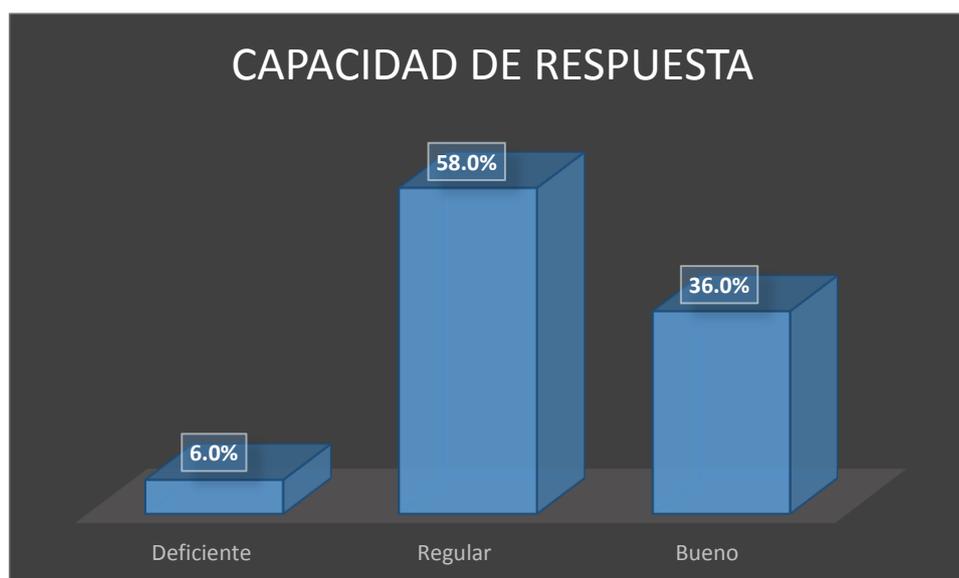
En la tabla 12 y gráfico 10 se observa que el 58,0% de los docentes opinan que la capacidad de respuesta es regular, 36,0% es buena y el 6,0% opina que es deficiente.

Tabla 12: Nivel de Capacidad de respuesta en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	5	6,0	6,0
REGULAR	44	58,0	64,0
BUENO	28	36,0	100,0
Total	77	100,0	

Fuente: Encuesta sobre Integración de las Herramientas TICs y Calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018

Gráfico 10: Nivel de Capacidad de respuesta en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018



Fuente: Tabla N° 12

Garantía

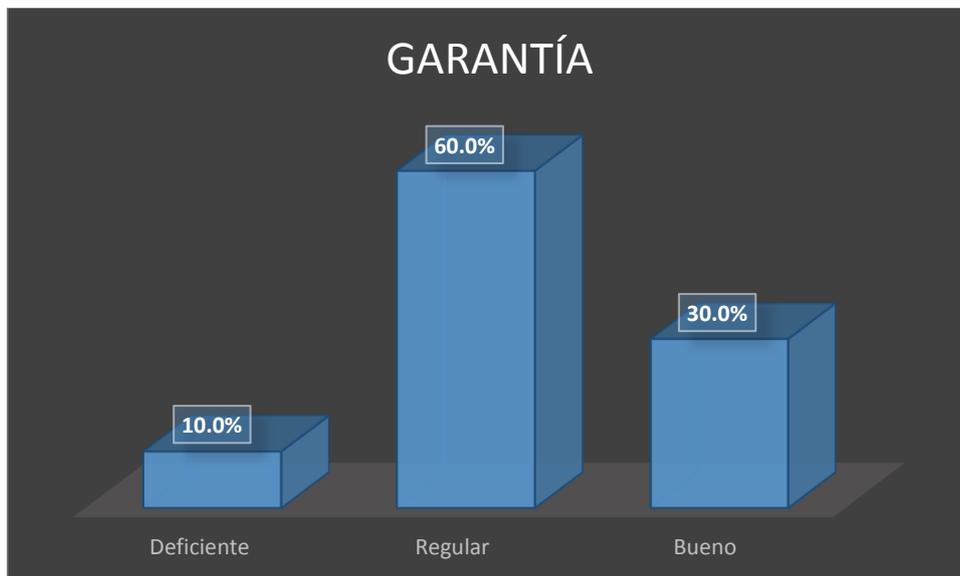
En la tabla 13 y gráfico 11 se observa que el 60,0% de los docentes opinan que la garantía o seguridad es regular, el 30,0% opina que es buena y el 10% dice que es deficiente en tal sentido que la seguridad en la institución es regular entre los docentes de la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018.

Tabla 13: Nivel de garantía en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	8	10,0	10,0
REGULAR	46	60,0	70,0
BUENO	23	30,0	100,0
Total	7	100,0	

Fuente: Encuesta sobre Integración de las Herramientas TICs y Calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018

Gráfico 11: Nivel de garantía en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018



Fuente: Tabla N° 13

Empatía

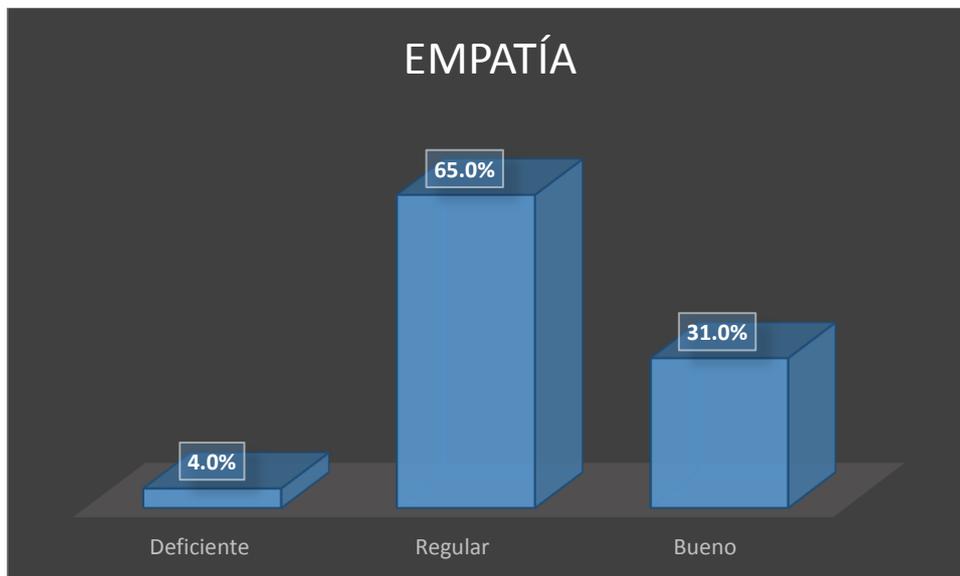
En la tabla 14 y gráfico 12 se observa que el 65% de los docentes opinan que la empatía es regular, el 31,0% es buena y el 4,0% opina que no son empáticos en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018 según perspectiva de los docentes nombrados y contratados.

Tabla 14: Nivel de empatía en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	3	4,0	4,0
REGULAR	50	65,0	69,0
BUENO	24	31,0	100,0
Total	77	100,0	

Fuente: Encuesta sobre Integración de las Herramientas TICs y Calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018

Gráfico 12: Nivel de garantía en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018



Fuente: Tabla N° 14

Elementos físicos

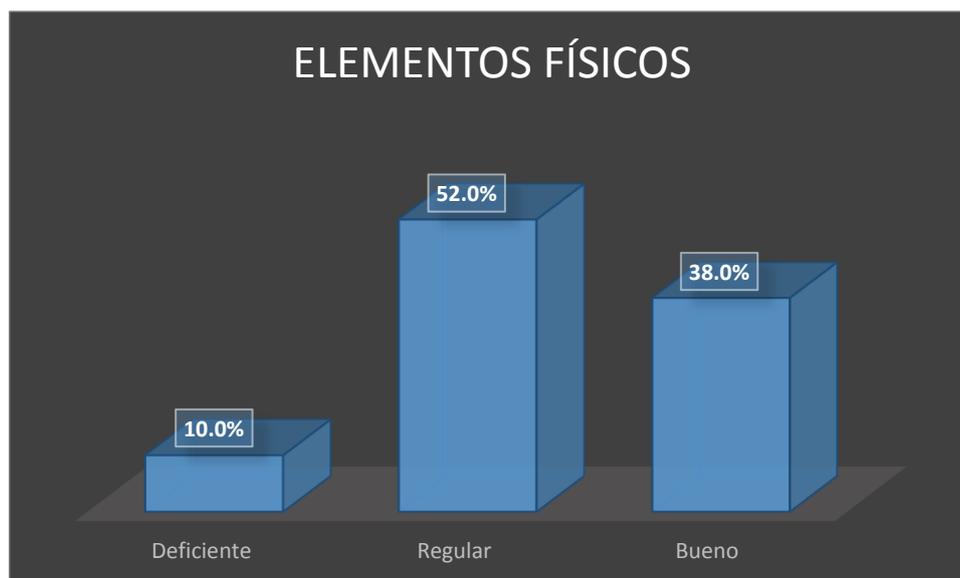
En la tabla 15 y gráfico 13 se puede visualizar que el 52,0% de los docentes opinan que el nivel de elementos físicos es regular, 38,0% es buena y el 10,0% es deficiente. Esto es según la perspectiva de los docentes nombrados y contratados de la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018.

Tabla 15: Nivel de elementos físicos en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	8	10,0	10,0
REGULAR	40	52,0	62,0
BUENO	29	38,0	100,0
Total	77	100,0	

Fuente: Encuesta sobre Integración de las Herramientas TICs y Calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018

Gráfico 13: Nivel de elementos físicos en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018



Fuente: Tabla N° 15

3.2. Normalidad

La prueba de hipótesis consiste en determinar la relación existente entre los datos obtenidos de la encuesta de la muestra y la hipótesis planteada. La hipótesis se retiene como un valor aceptable de parámetro si es congruente con los datos. Si no lo es se rechaza. El proceso que permite realizar el contraste de hipótesis requiere ciertos procedimientos.

Prueba de normalidad.

Para realizar la prueba de normalidad se ha empleado Kolmogorov ya que la muestra es superior a 50 individuos con el programa SPSS V22.

Tabla 16: Prueba de normalidad de Kolmogorov de las variables Integración de las Herramientas TIC y calidad de servicio educativo de la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018

		INTEGRACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS TICS	CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO
N		77	77
Parámetros normales ^{a,b}	Media	142,20	93,11
	Desviación estándar	19,308	14,499
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,102	,161
	Positivo	,053	,101
	Negativo	-,102	-,161
Estadístico de prueba		,102	,161
Sig. asintótica (bilateral)		,004 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

Según la Tabla 16 de la prueba de normalidad de Kolmogorov de las variables Integración de las Herramientas TICs y calidad de servicio educativo es una distribución no normal porque el sig = 004 y 000 respectivamente para ambas variables son menores que 0,05.

Por lo tanto para poder analizar utilizaremos la correlación de Tau b de kendall por ser datos cualitativos y ordinales ya que las pruebas no cumplen la prueba de normalidad.

De la misma manera podemos decir que el coeficiente de correlación de Tau b de Kendall sirve para medir el grado de correlación entre dos variables cuadradas cualitativas de escala ordinal.

El valor de Tau b de Kendall varía entre $-1 \leq \tau \leq +1$, la interpretación del coeficiente de Tau b de Kendall oscila de -1 a +1 indicándonos correlaciones positivas o negativas y el cero “0” significa que no hay correlación pero no independencia.

3.3. Prueba de hipótesis

Magnitud de correlación Tau de Kendall

Tabla 17: Escala de intervalos del coeficiente de Tau b de Kendall

VALOR	SIGNIFICADO
<0,20	Correlación ligera: relación casi insignificante
[0,20-0,40>	Correlación baja: relación definida pero pequeña.
[0,40-0,70>	Correlación moderada: relación considerable.
[0,70-0,90>	Correlación elevada: relación notable.
[0,90-1.00]	Correlación sumamente elevada: relación muy fiable.

Prueba de hipótesis general

H0: La Integración de las Herramientas TICs no se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios educativo de la I.E.E “Joaquín Capelo JEC Chanchamayo 2018.

H1: La Integración de las Herramientas TICs se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018.

Tabla 18: Coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de la Integración de las Herramientas TICs y calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018.

		INTEGRACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS TICs	CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO
tau_b de Kendall	INTEGRACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS TICs	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	77
	CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	Coeficiente de correlación	,494**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	77

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación.

De acuerdo a los resultados de la tabla 18 se puede observar que cómo el coeficiente de Tau b de Kendall es 0,494 y de acuerdo al baremo de estimación tabla N° 17 de la correlación de Kendall existe una Correlación moderada (relación considerable), además el nivel de significancia es 0,000 es menor que 0,05 esto indica que si existe relación entre las variables.

Nivel de Significancia

$$\alpha = 0,05$$

Prueba estadística

La Tau b de Kendall es 0,494, Debido a que la variable pertenece a una escala ordinal y para determinar el nivel de significancia se utiliza la fórmula del valor Z.

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

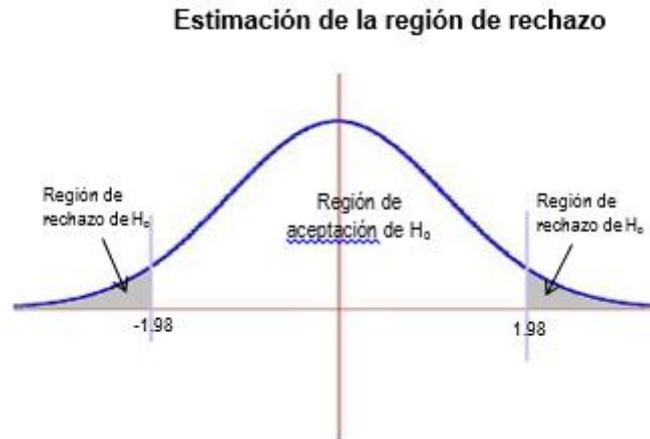
Grados de libertad

$$gl = N - 2 = 77 - 2 = 75$$

$$gl = 75$$

Región de aceptación y Rechazo

$$t(\alpha;gl) = t(05;75) = 1,98$$



Aceptar H_0 si: $-1,98 < Z < 1,98$

Rechazar H_0 si: $-1,98 \geq Z \geq 1,98$

Decisión Estadística.

Puesto que Z calculada es mayor que Z teórica ($8,00 > 1,98$), en tal sentido se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1).

Conclusión Estadística

Se concluye que la Integración de la Herramientas TICs se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio educativo de la I.E.E "Joaquín Capelo" JEC Chanchamayo 2018

1° Hipótesis específica.

H0. La calidad del servicio educativo no se relaciona directa y significativamente aprendiendo sobre las TICs en la Integración de las herramientas TICs en la I.E.E "Joaquín Capelo" JEC Chanchamayo 2018,

H1. La calidad del servicio educativo se relaciona directa y significativamente aprendiendo sobre las TICs en la Integración de las herramientas TICs en la I.E.E "Joaquín Capelo" JEC Chanchamayo 2018.

Tabla 19: Coeficiente de correlación Tau b de Kendall de calidad de servicio y aprendiendo con la TICs en la Integración de las Herramientas TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018

		CALIDAD DE SERVICIO	APRENDIENDO SOBRE LAS TIC	
tau_b de Kendall	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,378**	
		N	77	
	APRENDIENDO CON LAS TICs	Coeficiente de correlación	,378**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Encuesta sobre Integración de las herramientas TICs y Calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC 2018.

Interpretación.

De acuerdo a los resultados de la tabla 19 se puede observar que cómo el coeficiente de Tau b de Kendall es 0,378 y de acuerdo al baremo de estimación tabla N° 17 de la correlación de Kendall existe una Correlación baja (relación definida pero pequeña), además el nivel de significancia es 0,000 es menor que 0,05 esto indica que si existe relación entre las variables.

Nivel de Significancia

$$\alpha = 0,05$$

Prueba estadística

La Tau b de Kendall es 0,378, Debido a que la variable pertenece a una escala ordinal y para determinar el nivel de significancia se utiliza la fórmula del valor Z.

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Grados de libertad

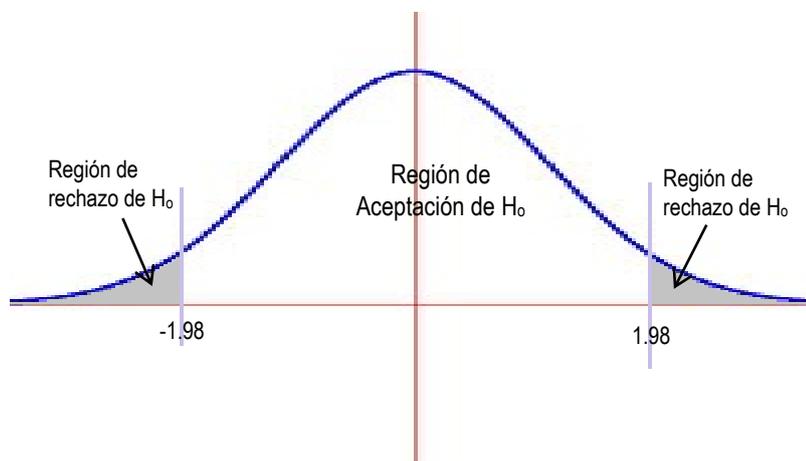
$$gl = N - 2 = 77 - 2 = 75$$

$$gl = 75$$

Región de aceptación y Rechazo

$$t(\alpha;gl) = t(05;75) = 1,98$$

Estimación de la región de rechazo



Aceptar H_0 si: $-1,98 < Z < 1,98$

Rechazar H_0 si: $-1,98 \geq Z \geq 1,98$

Prueba de hipótesis

Decisión Estadística.

Puesto que Z calculada es mayor que Z teórica ($6,12,00 > 1,98$), en tal sentido se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1).

Conclusión Estadística

Se concluye que la calidad del servicio se relaciona directa y significativamente aprendiendo con las TICs en la Integración de la Herramientas TICs en la I.E.E "Joaquín Capelo" JEC 2018.

2° Hipótesis específica.

H0. La calidad del servicio no se relaciona directa y significativamente aprendiendo con las TICs en la Integración de las herramientas TICs en la I.E.E "Joaquín Capelo" JEC Chanchamayo 2018.

H1. La calidad del servicio se relaciona directa y significativamente aprendiendo con las TICs en la Integración de las Herramientas TICs en la I.E.E "Joaquín Capelo" JEC 2018.

Tabla 20: Coeficiente de correlación Tau b de Kendall de calidad de servicio educativo y aprendiendo con las TICs en la Integración de las Herramientas TICs en la I.E.E JEC Chanchamayo 2018

		CALIDAD DE SERVICIO	APRENDIENDO CON LAS TICs	
tau_b de Kendall	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	77	
	APRENDIENDO CON LAS TICs	Coeficiente de correlación	,372**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Encuesta sobre Integración de las Herramientas TICs y Calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC 2018.

Interpretación.

De acuerdo a los resultados de la tabla 20 se puede observar que cómo el coeficiente de Tau b de Kendall es 0,372 y de acuerdo al baremo de estimación tabla N° 17 de la correlación de Kendall existe una Correlación baja (relación definida pero pequeña), además el nivel de significancia es 0,000 es menor que 0,05 esto indica que si existe relación entre las variables..

Nivel de Significancia

$$\alpha = 0,05$$

Prueba estadística

La Tau b de Kendall es 0,372, Debido a que la variable pertenece a una escala ordinal y para determinar el nivel de significancia se utiliza la fórmula del valor Z.

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

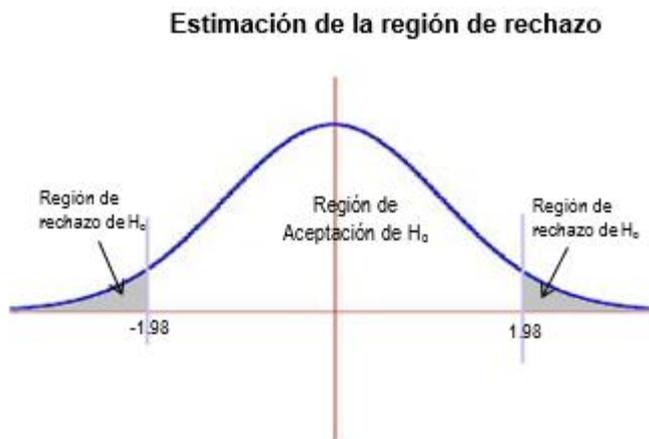
Grados de libertad

$$gl = N - 2 = 77 - 2 = 75$$

$$gl = 75$$

Región de aceptación y Rechazo

$$t(\alpha;gl) = t(0,05;118) = 1,98$$



Aceptar H_0 si: $-1,98 < Z < 1,98$

Rechazar H_0 si: $-1,98 \geq Z \geq 1,98$

Prueba de hipótesis

Decisión Estadística.

Puesto que Z calculada es mayor que Z teórica ($6,05 > 1,98$), en tal sentido se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1).

Conclusión Estadística

Se concluye que la calidad del servicio se relaciona directa y significativamente aprendiendo con las TICs en la Integración de las Herramientas TICs en la I.E.E "Joaquín Capelo" JEC Chanchamayo 2018.

3° Hipótesis específica.

H0. La calidad del servicio no se relaciona directa y significativamente aprendiendo a través de las TICs en la I.E.E "Joaquín Capelo" JEC Chanchamayo 2018.

H1. La calidad del servicio se relaciona directa y significativamente aprendiendo a través de la TICs en la Integración de las Herramientas TICs en la I.E.E "Joaquín Capelo" JEC 2018.

Tabla 21: Coeficiente de correlación Tau b de Kendall de calidad de servicio educativo y aprendiendo a través de las TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018.

			CALIDAD DE SERVICIO	APRENDIENDO A TRAVÉS DE LAS TICs
tau_b de Kendall	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,441**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
	APRENDIENDO A TRAVÉS DE LAS TICs	Coeficiente de correlación	,441**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Encuesta sobre la Integración de las Herramientas TICs y Calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018.

Interpretación.

De acuerdo a los resultados de la tabla 21 se puede observar que cómo el coeficiente de Tau b de Kendall es 0,441 y de acuerdo al baremo de estimación tabla N° 17 de la correlación de Kendall existe una Correlación moderada (relación considerable), además el nivel de significancia es 0,000 es menor que 0,05 esto indica que si existe relación entre las variables.

Nivel de Significancia

$$\alpha = 0,05$$

Prueba estadística

La Tau b de Kendall es 0,441, Debido a que la variable pertenece a una escala ordinal y para determinar el nivel de significancia se utiliza la fórmula del valor Z.

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Grados de libertad

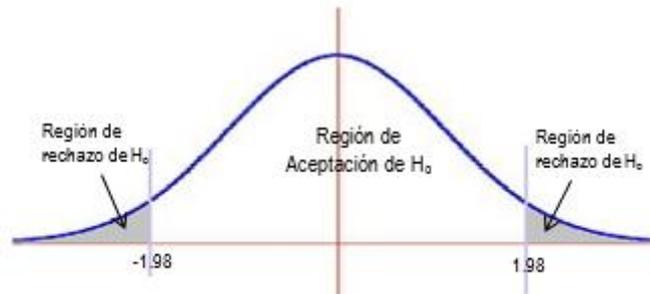
$$gl = N - 2 = 77 - 2 = 75$$

$$gl = 75$$

Región de aceptación y Rechazo

$$t(\alpha;gl) = t(05;118) = 1,98$$

Estimación de la región de rechazo



Aceptar H_0 si: $-1,98 < Z < 1,98$

Rechazar H_0 si: $-1,98 \geq Z \geq 1,98$

Prueba de hipótesis

Decisión Estadística.

Puesto que Z calculada es mayor que Z teórica ($7,14 > 1,98$), en tal sentido se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1).

Conclusión Estadística

Se concluye que la calidad del servicio se relaciona directa y significativamente aprendiendo a través de la TICs con la integración de las herramientas TICs en la I.E.E "Joaquín Capelo" JEC Chanchamayo 2018.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se planteó como objetivo general Determinar la relación que existe entre la Integración de las Herramientas TICs y la calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018.

Y también el nivel de relación que existe entre la variable calidad de servicio educativo y las tres dimensiones de la Integración de las Herramientas TICs entre ellos aprendiendo sobre las TICs, aprendiendo con las TICs y aprendiendo a través de las TICs.

Según los resultados obtenidos con relación al planteamiento de problema general, de acuerdo a los resultados de la tabla 18 se puede observar que cómo el coeficiente de Tau b de Kendall es 0,494 y de acuerdo al baremo de estimación tabla N° 17 de la correlación de Kendall existe una Correlación moderada (relación considerable), además el nivel de significancia es 0,000 es menor que 0,05. Puesto que Z calculada es mayor que Z teórica ($8,00 > 1,98$), en tal sentido se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1).

Esto indica que si existe relación entre las variables y luego podemos concluir que Integración de las Herramientas TICs se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios educativo de la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018.

- Estos resultados se puede corroborar con los hallazgos según investigaciones encontrados, existe una asociación significativa entre las variables Integración de las Herramientas TICs y la calidad de servicio educativo, esta hipótesis se relaciona con lo dicho por Coronado (2015), en su tesis reconocida : “USO DE LAS TIC Y SU RELACIÓN CON LAS COMPETENCIAS DIGITALES DE LOS DOCENTES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 5128 DEL DISTRITO DE VENTANILLA – CALLAO”. En su conclusión afirma: Después del análisis realizado podemos observar que existe correlación entre el uso de las TIC se relaciona significativamente con las competencias digitales de los docentes. En consecuencia se acepta la hipótesis de trabajo, afirmándose que existe una relación directa, moderada y significativa entre el uso de las TIC y competencias digitales de los docentes.

En esta investigación se llega a concluir que existe relación entre el uso de instrumentos para el proceso de información y la competencias digitales. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, afirmándose que existe una correlación directa, moderada y significativa entre el uso de instrumentos para el proceso de información y las competencias digitales de los docentes.

Asimismo, es preciso mencionar que Leiva (2015) En su investigación para optar el grado de Magíster “ACTITUDES HACIA LAS TIC EN DOCENTES DE EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR DE LA MERCED - CHANCHAMAYO”, explica que “establecer si las actitudes hacia las TIC de los docentes de educación básica regular de las instituciones educativas públicas de La Merced - Chanchamayo difiere en función de los factores: condición laboral, años de servicio profesional y nivel de capacitación especializada”

Llegando a las siguientes conclusiones en la muestra total, los resultados parecen indicar un marcado predominio de docentes con actitudes negativas frente al uso de las TIC en educación. Esta misma tendencia se reflejó en los dos factores específicos evaluados: valoración de las posibilidades educativas de la tecnología (FI) y facilitación de la práctica docente (FII); en cambio, esta tendencia es

relativamente menos en el factor valoración de la tecnología en el aprendizaje escolar (FUI).

Con respecto al primer objetivo específico donde se plantea establecer en qué medida se relaciona significativamente la Calidad de servicio educativo con aprendiendo sobre las TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018.

Según los resultados de la tabla 19 se puede observar que cómo el coeficiente de Tau b de Kendall es 0,372 y de acuerdo al baremo de estimación tabla N° 17 de la correlación de Kendall existe una Correlación baja (relación definida pero pequeña), además el nivel de significancia es 0,000 es menor que 0,05. Puesto que Z calculada es mayor que Z teórica ($6,12 > 1,98$), en tal sentido se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1), esto indica que si existe relación entre la variable calidad de servicio educativo y la dimensión aprendiendo sobre las TICs de la variable Integración de las Herramientas TICs.

Con respecto a este objetivo también Velásquez (2009) sostiene que existe una correlación directa y significativa entre aprendiendo sobre las TICs y la calidad de servicio educativo, también se refiere llegan a lograr competencias que les permiten transformar y desarrollar mejores formas de actuación pedagógica.

Con respecto al segundo objetivo específico donde se plantea Establecer la relación significativa que existe entre aprendiendo con las TICs en la Integración de las Herramientas TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018.

Según los resultados de la tabla 20 se puede observar que cómo el coeficiente de Tau b de Kendall es 0,372 y de acuerdo al baremo de estimación tabla N° 17 de la correlación de Kendall existe una Correlación baja (relación definida pero pequeña), además el nivel de significancia es 0,000 es menor que 0,05, puesto que Z calculada es mayor que Z teórica ($6,05 > 1,98$), en tal sentido se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1).

Esto indica que si existe relación entre las variables calidad de servicio educativo y la dimensión aprendiendo con las TICs de la variable Integración de las Herramientas TICs,

Se concluye que la calidad del servicio se relaciona directa y significativamente con aprendiendo con las TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018.

Con respecto al tercer objetivo específico determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio en aprendiendo a través de las TICs de la Integración de las Herramientas TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018.

Según la tabla 21 de acuerdo a los resultados se puede observar que cómo el coeficiente de Tau b de Kendall es 0,441 y de acuerdo al baremo de estimación tabla N° 17 de la correlación de Kendall existe una Correlación moderada (relación considerable), además el nivel de significancia es 0,000 es menor que 0,05, puesto que Z calculada es mayor que Z teórica ($7,14 > 1,98$), en tal sentido se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1), esto indica que si existe relación entre la variables calidad de servicio educativo y aprendiendo a través de las TICs de la variable Integración de las Herramientas TICs.

Luego podemos concluir que la calidad del servicio educativo se relaciona directa y significativamente en aprendiendo a través de las TICs en la Integración de las Herramientas TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018.

V. CONCLUSIÓN

En el presente trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Según el objetivo general podemos concluir que la Integración de las Herramientas TICs se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018. De acuerdo a los resultados obtenidos del coeficiente de Tau b de Kendall es 0,494 existe una Correlación moderada (relación considerable), además el nivel de significancia es 0,000 es menor que 0,05, en tal sentido se acepta la hipótesis de investigación (H_1), esto indica que si existe relación entre las variables, luego.
2. Lo mismo para el primer objetivo Según los resultados el coeficiente de Tau b de Kendall es 0,378 existe una Correlación baja (relación definida pero pequeña), además el nivel de significancia es 0,000 es menor que 0,05, en tal sentido se acepta la hipótesis de investigación (H_1), de la calidad de servicio educativo y la dimensión aprendiendo sobre las TICs de la variable Integración de las Herramientas TICs.
3. Asimismo se encuentra una relación significativa entre la calidad de servicio educativo y aprendiendo con las TICs de la Integración de la Herramientas TICs tal como son los resultados del coeficiente de Tau b de Kendall es 0,372, existe una Correlación baja (relación definida pero pequeña), además el nivel de significancia es 0,000 es menor que 0,05, en tal sentido se acepta la hipótesis de investigación (H_1).

4. Por lo tanto se concluye también que la calidad del servicio educativo se relaciona directa y significativamente aprendiendo a través de las TICs en la Integración de las Herramientas TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018.
5. Es muy importante que en las I.E. de Jornada Escolar Completa de todo el país, se integre las herramientas TICs en las áreas y de esta manera brindar una buena calidad de servicio educativo a los estudiantes de las escuelas del estado que tanto lo necesita.

VI. RECOMENDACIONES

1. Es de mucha importancia señalar que para lograr la calidad del servicio educativo todos los agentes educativos deben estar comprometidos que las TICs es una herramienta que va ayudar a que los estudiantes sean más creativos, analíticos, productivos y sociables.
2. El ministerio de educación debe realizar capacitaciones de integración de las TICs en las áreas curriculares y que estos tengan productos terminados.
3. Es de vital importancia trabajar con las dimensiones de la integración de las herramientas TICs: aprendiendo sobre las TICs, aprendiendo con las TICs, aprendiendo a través de la TICs y el manejo adecuado de estas variables nos conducirán a la calidad del servicio educativo.
4. Los maestros deben ser conscientes que integrar las TICs en las áreas permiten tener estudiantes más sociables, creativos, reflexivos y dinámicos.
5. Para los futuros maestristas investigar el impacto que tiene las TICs en los egresados de las I.E de Chanchamayo.

VII. REFERENCIAS

- Senlle A, Gutiérrez N. Calidad en los servicios España: Díaz de Santos; 2005.
- Villarruel Fuentes M. Calidad en la Educación Superior: Un Análisis Reflexivo sobre la Gestión de sus Procesos en los Centros Educativos de América latina: RICE; 2010.
- Morillo Moreno MDC. La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida*. Merida: 2009.
- Rojas Huerta M. Retos a la Educación Peruana en el Siglo XXI: REICE; 2015.
- Llanusa Ruiz Sb, Rojo Pérez N, Carballoso Hernández M, Capote Mir R, Pérez Piñero J. Las tecnologías de la información y comunicación y la gestión del conocimiento en el sector de la salud Cuba; 2005.
- Hernandez Sampiere R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. Sexta Edición ed. México: Mc Hill Educación; 2014.
- Bernal. Metodología de la Investigación Perú; 2010.
- Ramos Álvarez O, Motrales Flores Cp. Gestionando con eficiencia una institución Educativa Lima: Gráfica "Nelly" Distribuidora JC; 2014.
- Setó Pamies D. De la calidad de servicio y a la fidelidad del cliente. Primera Edición ed. Madrid: ESIC; 2004.

- Grasso LT. Introducción a la estadística en ciencias sociales y el comportamiento. 1st ed. Cordoba: Asesor; 1999.
- Velásquez. "Planteamiento estratégico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas públicas, secundaria de Imperial Cañete". Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle. Lima: 2009.
- Oseda Gago D, Chenet Zuta M, Hurtado Tiza D, Chávez Epiquén A, Patino Rivera A, Oseda Lazo M, Metodología de la Investigación. Quinta Edición; 2015.
- Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación, La Integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los Sistemas Educativos; IIPÉ- UNESCO.
- Pérez Tornero J. La Integración de las TICS y los libros digitales en la Educación. Editorial Planeta S.A.U; 2013
- Osorio Guzmán M. Las Tecnologías de la Información y Comunicación, avances, retos y desafíos en la transformación educativa. Consejo de transformación educativa. México; 2015.
- Toscano Juan C, Carneiro Roberto, Tamara Díaz. Los desafíos de las TIC para el cambio educativo. Fundación Satillana. España 2016.
- Ávalos Mario. ¿Cómo trabajar con TIC en el aula? Una guía para la acción pedagógica. Editorial Biblos. España. 2014.

ANEXO

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Integración de las herramientas TICs y la calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018

PROBLEMA	OBJETIVO	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIÓN	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera se relaciona la integración de las herramientas TICs y la calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre la integración de las herramientas TICs y la calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018?</p>	<p>Poole (1999) describe cómo los sistemas informáticos pueden ayudar a que los estudiantes accedan al conocimiento, pero también cómo éstos pueden apoyar la tarea docente. Es en este marco que las TIC empiezan a ser consideradas como herramientas o recursos para la enseñanza y el aprendizaje.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H1: La Integración de las Herramientas TICs se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018</p>	<p>Herramientas TICs</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendiendo sobre las tic. • Aprendiendo con las tic. • Aprendiendo a través de las tic. <p>Calidad de servicio Educativo</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad de • Capacidad respuesta y • Garantía seguridad • Empatía • Elementos físicos 	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de Investigación: Correlacional</p> <p>Método: Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo - Correlacional</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <pre> graph TD M[M] --> O1[O1] M --> O2[O2] O1 --> r[r] r --> O2 </pre> </div> <p>Dónde:</p> <p>Donde:</p> <p>M= Muestra</p> <p>O₁=Variable 1</p> <p>O₂=Variable 2</p> <p>R=Relación entre las variables</p>
<p>Problema específico</p> <p>¿De qué manera se relaciona la Calidad de servicio educativo en aprendiendo sobre las TICs en la integración de las herramientas TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018?</p>	<p>Objetivo específico</p> <p>Establecer en qué medida se relaciona significativamente la Calidad de servicio educativo en aprendiendo sobre las TICs en la integración de las herramientas TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018</p>	<p>Kelburn, (1997) “Las TIC continúan evolucionando a una tasa muy rápida, aunque existe poco acuerdo sobre cuáles son los servicios y los productos específicos que tendrán éxito y por</p>	<p>Hipótesis específica</p> <p>La calidad del servicio educativo se relaciona directa y significativamente aprendiendo sobre las TIC en la integración de las herramienta TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018</p>		

<p>¿De qué manera se relaciona la Calidad de servicio educativo en aprendiendo con las TICs en la integración de las herramientas TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la Calidad de servicio educativo en aprendiendo a través de las TICs en la integración de las herramientas TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018?</p>	<p>Establecer la relación significativa que existe entre la Calidad de servicio educativo en aprendiendo con las TICs en la integración de las herramientas TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio educativo en aprendiendo a través de las TICs en la integración de las herramientas TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018?</p>	<p>cuánto tiempo. Estamos en el medio de un tsunami de innovación, caracterizado no tanto por una tecnología o ciencia determinada, sino más bien por el entrecruzamiento y superposición de muchas tecnologías y servicios.”</p> <p>Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, Ginebra (2003). El desarrollo de la sociedad de la información debe basarse en plataformas de normas técnicas interfuncionales a nivel internacional, accesibles para todos, y en la innovación tecnológica de las TIC, así como en sistemas que promuevan el intercambio de conocimientos a nivel</p>	<p>La calidad del servicio educativo se relaciona directa y significativamente con aprendiendo con las TICs en la integración de las herramientas Tics en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018</p> <p>La calidad del servicio educativo se relaciona directa y significativamente con aprendiendo a través de las TICs en la integración de las herramientas Tics en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018</p>		<p>Población: Docentes de la I.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018</p> <p>Censo</p> <p>Para el estudio no se realizó muestreo probabilístico por tener acceso a la totalidad de los docentes de la I,E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018</p>
---	--	---	---	--	--

		mundial, regional y subregional, a través de cualquier medio.			
--	--	---	--	--	--

Anexo N° 02: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Escala de medición Ordinal
Integración de las herramientas TICs	<p>El mundo de las TIC excede al mundo de la educación y en muchas ocasiones su uso y difusión ocurre paralelamente a la vida escolar.</p> <p>La política educativa en materia de TIC forma parte de un campo mayor que involucra a la ciudadanía y al mundo del trabajo, y está condicionada por el desarrollo y el acceso de la población a las telecomunicaciones. Es por esto que las acciones que se desarrollan en y para el sistema educativo suelen implicar actores de otros ámbitos, públicos y privados, de forma tal que las líneas de acción política que desarrolla un área del Estado influye directamente en las</p>	<p>Las tecnología de la información y comunicación permite integrar los conocimientos de las áreas del currículo,</p> <p>Se aplicará en la parte metodológica la escala de Likert con 5 niveles de respuesta:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aprendo sobre las tic. 	<p>Aprecia la importancia de las TICs en su contexto dado.</p>	Items del 1 al 10	<p>Totalmente de acuerdo (5)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Indiferente (3)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p>
			<ul style="list-style-type: none"> • Aprendo con las tic. 	<p>Demuestra habilidades en el uso de las TICs e insertando en su contexto.</p>	Items del 11 al 20	
			<ul style="list-style-type: none"> • Aprendo a través de las tic. 	<p>Reflexiona la importancia del quehacer educativo con la aplicación de las TICs.</p>	Items del 21 al 30	

<p>que se proponga desarrollar el área educativa. Esto puede ocurrir de hecho o puede ser el resultado de la articulación intersectorial y, por tanto, de una planificación conjunta de las acciones.</p> <p>Frente a una primera mirada de ilusión generalizada, dos décadas de estudios han concluido actualmente en que el conocimiento y la posibilidad del uso de estas tecnologías forman parte, indudablemente, del conjunto de competencias que se necesitan para participar activamente en la sociedad actual, pero ello no significa necesariamente que agreguen más posibilidades al aprendizaje significativo. Ello no obsta para que sí se perfilen como una buena alternativa para la expansión, sobre todo en aquellos países de ingresos medios en los que se ha avanzado en la</p>					
---	--	--	--	--	--

	<p>resolución de la cobertura en los grados inferiores, pero resta escolarizar en los tramos superiores de la educación básica. Estas tecnologías suponen la posibilidad de una ampliación del acceso para las poblaciones alejadas al mismo tiempo que su inclusión en el uso de las TIC. Un caso exitoso de esta propuesta es la Telesecundaria mexicana que lleva ya más de dos décadas de experiencia.</p>					
Calidad del servicio educativo	<p>Según Carrasco Diaz, (2009) la calidad de servicios Comprende la calidad en los procesos, planificación, organización, implementación dirección ejecución y el proceso de control. Hablar de calidad de servicios se refiere a que la planificación debe ser estratégica considerando una política institucional, el direccionamiento y la proyección</p>	<p>Conjunto de sentimientos que los colaboradores tienen respecto a su trabajo Se aplicará en la parte metodológica la escala de Likert con 5 niveles de respuesta:</p>	*Fiabilidad	Atiende con eficiencia y satisfactoriamente las necesidades de los estudiantes.	Items del 1 al 5	<p>Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)</p>
			Capacidad de respuesta	Presta atención de forma rápida y efectiva.	Items del 6 al 10	

<p>estratégica los planes operativos y el control en miras de alcanzar el objetivo común que es la visión de la empresa,</p> <p>Los productos de acuerdo en la forma en que son producidos, consumidos y son evaluados y se vuelven más complejas, de acuerdo a sus características provocan que los servicios sean más difíciles de evaluar y se vuelve complejo saber qué es lo que realmente quieren los clientes</p>	Garantía /seguridad	Transmite confianza y seguridad con profesionalismo.	Items del 11 al 16
	Empatía	Brinda atención individualizada, existe comunicación y dialogo asertiva.	Items del 17 al 24
	Elementos físicos	Implementa personal, equipos y materiales para la prestación del servicio.	Items del 25 al 28

Anexo N° 03: Ficha técnica del instrumento Integración de las Herramientas TICs

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO INTEGRACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS TICs

Nombre de la variable	: Integración de las Herramientas TICs
Autor	: Virginia Filomena Areche adaptado por Arriaga Huamani Luis David
Tipo de instrumento	: Escala de tipo Likert.
Forma de administración	: Se administra en forma individual a los docentes nombrados y contratados de la muestra.
Objetivos	: Se quiere medir la Integración de las Herramientas TICs en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018.
Finalidad	: Integración de las Herramientas TICs
Muestra a aplicar	: 77 docentes entre nombrados y contratados de la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018
Tiempo de aplicación	: 40 minutos
Información a brindarnos	: Directa personalizada
N° de ítems de la variable	: 30 ítems, divididos en 3 dimensiones
N° de ítems por dimensiones	: Aprendiendo sobre las TICs (de 1 al 10) : Aprendiendo con las TICs (de 11 al 20) : Aprendiendo a través de las TICs (de 21 al 30)
Escala de medición	: Ordinal
Escala valorativa	: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), Indeciso (3) En acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

BAREMO DE LA VARIABLE: INTEGRACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS TICs

Nivel	Intervalo
Bueno	112-150
Regular	71-111
Deficiente	30-70

Baremo de la dimensión: Aprendiendo sobre las TICs

N° ítems	: 10
Escala valorativa	: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), Indeciso (3) En acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Máximo puntaje	$3 \cdot 10 = 30$
Mínimo puntaje	$1 \cdot 10 = 10$
Rango	Máximo – mínimo $30 - 10 = 20$

Amplitud $20/3 = 6.6$ rango entre número de escala valorativa

Nivel	Intervalo
Bueno	24– 30
Regular	17– 23
Deficiente	10– 16

Baremo de la dimensión: Aprendiendo con la TICs

N° ítems	: 10
Escala valorativa	: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), Indeciso (3) En acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Máximo puntaje	$3 \cdot 10 = 30$
Mínimo puntaje	$1 \cdot 10 = 10$
Rango	Máximo – mínimo $30 - 10 = 20$
Amplitud	$20/3 = 6,6$ rango entre número de escala valorativa

Nivel	Intervalo
Bueno	24– 30
Regular	17 – 23
Deficiente	10– 16

Baremo de la dimensión: Aprendiendo a través de la TICs

N° ítems	: 10
Escala valorativa	: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), Indeciso (3) En acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Máximo puntaje	$3*10=30$
Mínimo puntaje	$1*10=10$
Rango	Máximo – mínimo $30-10=20$
Amplitud	$20/3 = 6,6$ rango entre número de escala valorativa

Nivel	Intervalo
Bueno	24– 30
Regular	17 – 23
Deficiente	10– 16

FICHA TÉCNICA DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Nombre de la variable	: Calidad de servicio educativo
Autor	: Virginia Filomena Areche adaptado por Arriaga Huamani Luis
Tipo de instrumento	: Escala de tipo Likert.
Forma de administración	: Se administra en forma individual a los docentes nombrados y contratados de la muestra
Objetivos	: Se quiere medir la Calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC 2018.
Finalidad	: Identificar la Calidad de servicio educativo
Muestra a aplicar	: 77 docentes entre nombrados y contratados de la I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018
Tiempo de aplicación	: 40 minutos
Información a brindarnos	: Directa personalizada
N° de ítems de la variable	: 28 ítems, divididos en 5 dimensiones
N° de ítems por dimensiones	: Fiabilidad (de 1 al 5) Capacidad de respuesta (de 6 al 10) Garantía (de 11 al 16) Empatía (de 17 al 23) Elementos físicos (de 24 al 28)
Escala de medición	: Ordinal
Escala valorativa	: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), Indeciso 3) En acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

BAREMO DE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Nivel	Intervalo
Bueno	104 -140
Regular	66- 103
Deficiente	28-65

Baremo de la dimensión: Fiabilidad

Nº ítems	: 5
Escala valorativa	: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), Indeciso (3) En acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Máximo puntaje	$5 \times 5 = 25$
Mínimo puntaje	$1 \times 5 = 5$
Rango	Máximo – mínimo $25 - 5 = 20$
Amplitud	$20/3 = 6,6$ rango entre número de escala valorativa

Nivel	Intervalo
Bueno	19 – 25
Regular	12 – 18
Deficiente	5– 11

Baremo de la dimensión: Capacidad de respuesta

Nº ítems	: 5
Escala valorativa	: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), Indeciso (3) En acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Máximo puntaje	$5 \times 5 = 25$
Mínimo puntaje	$1 \times 5 = 5$
Rango	Máximo – mínimo $25 - 5 = 20$
Amplitud	$20/3 = 6,6$ rango entre número de escala valorativa

Nivel	Intervalo
Bueno	19 – 25
Regular	12 – 18
Deficiente	5– 11

Baremo de la dimensión: Garantía

N° ítems	: 6
Escala valorativa	: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), Indeciso (3) En acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Máximo puntaje	$5 \times 6 = 30$
Mínimo puntaje	$1 \times 6 = 6$
Rango	Máximo – mínimo $30 - 6 = 24$
Amplitud	$24/3 = 8$ rango entre número de escala valorativa

Nivel	Intervalo
Bueno	24 – 32
Regular	15 – 23
Deficiente	6– 14

Baremo de la dimensión: Empatía

N° ítems	: 8
Escala valorativa	: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), Indeciso (3) En acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Máximo puntaje	$5 \times 8 = 40$
Mínimo puntaje	$1 \times 8 = 8$
Rango	Máximo – mínimo $40 - 8 = 32$
Amplitud	$32/3 = 10,6$ rango entre número de escala valorativa

Nivel	Intervalo
Bueno	30 – 40
Regular	19 – 29
Deficiente	8– 18

Baremo de la dimensión: Elementos físicos

N° ítems	: 4
Escala valorativa	: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), Indeciso (3) En acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Máximo puntaje	$5 \times 4 = 20$
Mínimo puntaje	$1 \times 4 = 4$
Rango	Máximo – mínimo $20 - 4 = 16$
Amplitud	$16/3 = 5.3$ rango entre número de escala valorativa

Nivel	Intervalo
Nivel	Intervalo
Bueno	16 – 21
Regular	10 – 15
Deficiente	4– 9

Anexo N° 04: Instrumento de recojo de datos

INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS

CUESTIONARIO: SOBRE INTEGRACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS TICs DIRIGIDO A LOS DOCENTES NOMBRADOS Y CONTRATADOS DE LA I.E.E “JOAQUIN CAPELO” JEC CHANCHAMAYO 2018

Autor del cuestionario: VIRGINIA FILOMENA ARECHE ZARATE adaptado por ARRIAGA HUAMANI LUIS DAVID.

DATOS INFORMATIVOS

DOCENTE: NOMBRADO () CONTRATADO ()

GÉNERO : _____

EDAD : _____

GRADO ACADÉMICO : _____

ÁREA PERTENECE : _____

Instrucciones Este cuestionario tiene por objeto identificar el nivel de Integración de la Herramientas TICs y Calidad de Servicio Educativo I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018. Por favor responda marcando con un aspa el casillero del número que mejor se ajusta a cada una y a todas las preguntas, evaluando cada aseveración en una escala de valoración como se detallan.

ESCALA DE VALORACIÓN				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	En acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Este cuestionario no tiene límite de tiempo para ser contestada, lo importante es que la respuesta refleje la mejor forma de percepción de la Integración de las Herramientas TICs.

Integración de las Herramientas TICs

Dimensión – Aprendiendo sobre las TICs

		Valoración				
		1	2	3	4	5
1	Integra las herramientas TICs en sus sesiones de aprendizaje.					
2	Las herramientas TICs permiten lograr que los alumnos sean más creativos en sus aprendizajes.					
3	Aplica las herramientas TICs en su sesión de aprendizaje requiere					

	planificar los temas a tratar.					
4	La institución cuenta con computadoras que permiten integrar la multimedia en los aprendizajes.					
5	Escribe y envía correos electrónicos con sus compañeros docentes					
6	Entra y conversa por algún servicio de chat que brinda el Internet.					
7	Entra y participa en un foro virtual educativo que brinda el ministerio de educación.					
8	Participa en redes sociales con sus colegas.					
9	Diseña actividades pedagógicas mediante foros, blogs, wikis, etc.					
10	Busca información haciendo uso de palabras clave.					

Dimensión – Aprendiendo con las TICs

		Valoración				
		1	2	3	4	5
11	Utiliza distintos buscadores para planificar su sesión de aprendizaje					
12	Distingue entre la información científica y la información ordinaria cuando utiliza el Internet.					
13	Selecciona información conforme a sus necesidades específicas (filtrar información) para brindar a sus alumnos.					
14	Organiza "favoritos " por temas educativos.					
15	Almacena la información en carpetas.					
16	Guarda archivos e información en la nube.					
17	Usa aplicaciones de productividad como procesadores de texto, planillas de cálculo y herramientas de presentación.					
18	Hace uso de redes sociales u otros medios de comunicación virtuales de acuerdo a sus intereses y necesidades.					
19	Actualiza y revisa constantemente las publicaciones y realizan otros en las redes sociales, cuidando su imagen digital.					
20	Hace público documentos, imágenes, videos u otros mensajes, propios o de otros, identificando al autor y respetando las licencias de uso.					

Dimensión – Aprendiendo a través de las TICs

		Valoración				
		1	2	3	4	5
21	Propone la elaboración de proyectos colaborativos con uso de las TIC.					
22	Utiliza simuladores, videos, audios u otros recursos digitales para representar el mundo real.					
23	Emplea software educativos especializados para la enseñanza – aprendizaje.					
24	Utiliza diversos programas para integrarlos y emplearlos en las sesiones de aprendizajes o proyectos educativos.					
25	Reconoce las herramientas TICs como elemento importante en las actividades académicas.					
26	Desde su perspectiva, que importancia merece la utilización de recursos tecnológicos, como apoyo didáctico en los procesos de enseñanza.					
27	El internet se ha convertido en una herramienta que permite acceder a una infinidad de información, desplazando al paso de los años a las bibliotecas como fuente primaria de consulta. ¿Enseña usted el uso adecuado de la tecnología y manejo de la información que esta proporciona?					
28	Piensa usted que el uso de los Entornos Virtuales de Aprendizaje nos hace dependientes de la tecnología y poco reflexivos al momento de utilizarla como apoyo en el aula.					
29	El dominio de habilidades que tiene en el manejo de las TICs.					
30	Has reflexionado alguna vez sobre la calidad de la información que consigues en la WWW, la cual empleas para completar los trabajos que te piden en clase.					

Muchas gracias por su colaboración

**CUESTIONARIO: SOBRE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DIRIGIDO A LOS DOCENTES
NOMBRADOS Y CONTRATADOS DE LA I.E.E “JOAQUÍN CAPLEO” JEC CHANCHAMAYO
2018**

**Autor del cuestionario: VIRGINIA FILOMENA ARECHE ZARATE adaptado por ARRIAGA
HUAMANI LUIS DAVID.**

DATOS INFORMATIVOS

DOCENTE: NOMBRADO () CONTRATADO ()

GÉNERO : _____

EDAD : _____

GRADO ACADÉMICO : _____

ÁREA PERTENECE : _____

Instrucciones Este cuestionario tiene por objeto identificar el nivel de Integración de la Herramientas TICs y Calidad de Servicio Educativo I.E.E “Joaquín Capelo” JEC Chanchamayo 2018. Por favor responda marcando con un aspa el casillero del número que mejor se ajusta a cada una y a todas las preguntas, evaluando cada aseveración en una escala de valoración como se detallan.

ESCALA DE VALORACIÓN				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	En acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Este cuestionario no tiene límite de tiempo para ser contestada, lo importante es que la respuesta refleje la mejor forma de percepción de la calidad de servicio educativo.

CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

		VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La institución educativa cuenta con laboratorios equipados y software de acuerdo a las áreas curriculares.					
2	Resulta probable de aquí a 5 años se alcance la acreditación.					
3	La institución educativa es una entidad significativa para la ciudad.					
4	La práctica de las tareas docentes se realiza con honestidad y eficiencia.					
5	Los problemas que se presentan son atendidos de manera rápida y					

	utilizando las tecnologías que hoy en día encontramos en la Internet.					
6	La currícula responde a una formación necesaria para la sociedad competitiva.					
7	Existe constantemente en la institución proyectos de mejora empleando tecnologías.					
8	Se invierte en la capacitación y formación profesional para un buen educador.					
9	Se cuida el desarrollo de estrategias para las relaciones humanas de todos los docentes.					
10	El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros de estudios superiores y tecnológicos.					
11	Existe el proyecto educativo institucional.					
12	El proyecto educativo institucional es conocido por toda la comunidad educativa.					
13	Hay continuidad en los procesos que se inician previa evaluación.					
14	Los profesores cuentan con título pedagógico.					
15	El personal que labora tiene formación en valores.					
16	El personal desempeña adecuadamente su labor.					
17	Se respeta los horarios designados para la atención de padres de familia.					
18	Hay momentos para justificar las faltas de los alumnos,					
19	Se escucha y existe dialogo con los estudiantes.					
20	La comunicación es asertiva.					
21	Existe un clima de armonía en la institución					
22	Existe un clima de sensibilidad social.					
23	Se tiene una actitud reflexiva ante situaciones imprevistas.					
24	Hay materiales pedagógicos y de última tecnología					
25	Se cuenta con una infraestructura adecuada para la población estudiantil.					
26	Las áreas de la institución son implementadas con materiales tecnológicos.					
27	La institución educativa está situada en una zona de mayor demanda.					
28	El acceso a Internet en la institución es permanente.					

Muchas gracias por su colaboración

Anexo N° 05: Matriz de validación

		MATRIZ DE VALIDACIÓN TÍTULO DE LA TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO I.E.E "JOAQUÍN CAPELO" JEC CHANCHAMAYO 2018															
Variable 2	Dimensión	Indicador	Items	Opción de respuesta				Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones	
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	En acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión y		Relación entre el indicador y		Relación entre el ítem y la				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Activo	Fiabilidad	Atiende con eficiencia y satisfactoriamente las necesidades de los estudiantes.	La institución educativa cuenta con laboratorios equipados y software de acuerdo a las áreas curriculares.						✓		✓		✓		✓		
			Resulta probable de aquí a 5 años se alcance la acreditación.						✓		✓		✓		✓		
			La institución educativa es una entidad significativa para la ciudad.						✓		✓		✓		✓		
			La práctica de las tareas docentes se realiza con honestidad y eficiencia.						✓		✓		✓		✓		
			Los problemas que se presentan son atendidos de manera rápida y utilizando las tecnologías que hoy en día encontramos en la internet.						✓		✓		✓		✓		
	Capacidad de respuesta	Presta atención de forma rápida y efectiva.	La currícula responde a una formación necesaria para la sociedad competitiva.						✓		✓		✓		✓		
			Existe constantemente en la institución proyectos de mejora empleando tecnologías.						✓		✓		✓		✓		
			Se invierte en la capacitación y formación profesional para un buen educador.						✓		✓		✓		✓		
			Se cuida el desarrollo de estrategias para las relaciones humanas de todos los docentes.						✓		✓		✓		✓		
			El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros de estudios superiores y tecnológicos.						✓		✓		✓		✓		

Calidad del servicio educ

Elementos físicos	Empatía	Garantía / seguridad									
Implementa personal, equipos y materiales	Brinda atención individualizada, existe comunicación y dialogo asertiva.	Trasmite confianza y seguridad con profesionalismo.					✓	✓	✓	✓	
		Existe el proyecto educativo institucional.					✓	✓	✓	✓	
		El proyecto educativo institucional es conocido por toda la comunidad educativa.					✓	✓	✓	✓	
		Hay continuidad en los procesos que se inician previa evaluación.					✓	✓	✓	✓	
		Los profesores cuentan con titulo pedagógico.					✓	✓	✓	✓	
		El personal que labora tiene formación en valores.					✓	✓	✓	✓	
	Elementos físicos	Brinda atención individualizada, existe comunicación y dialogo asertiva.	El personal desempeña adecuadamente su labor.					✓	✓	✓	
			Se respeta los horarios designados para la atención de padres de familia.					✓	✓	✓	✓
			Hay momentos para justificar las faltas de los alumnos,					✓	✓	✓	✓
			Se escucha y existe dialogo con los estudiantes.					✓	✓	✓	✓
			La comunicación es asertiva.					✓	✓	✓	✓
			Existe un clima de armonía en la institución					✓	✓	✓	✓
Elementos físicos	Brinda atención individualizada, existe comunicación y dialogo asertiva.	Existe un clima de sensibilidad social.					✓	✓	✓		
		Se tiene una actitud reflexiva ante situaciones imprevistas.					✓	✓	✓	✓	
		Hay materiales pedagógicos y de última tecnología					✓	✓	✓	✓	
		Se cuenta con una infraestructura adecuada para la población estudiantil.					✓	✓	✓	✓	
Elementos físicos	Brinda atención individualizada, existe comunicación y dialogo asertiva.	Las áreas de la institución son implementadas con materiales tecnológicos.					✓	✓	✓		
		La institución educativa está situada en una zona de mayor demanda					✓	✓	✓	✓	
Elementos físicos	Brinda atención individualizada, existe comunicación y dialogo asertiva.	El acceso a Internet en la institución es permanente.					✓	✓	✓		


RAMIRO BULLÓN CANCHAYA
 Dr. En Administración De La Educación

 FIRMA DEL EVALUADOR

INTEGRACIÓN D HERRAMIENTAS																
Aprire																
Aprendiendo a través de las TICs.	Demuestra uso de las TICs e fins	Hace uso de redes sociales u otros medios de comunicación virtuales de acuerdo a sus intereses y necesidades.								✓	✓	✓	✓			
		Actualiza y revisa constantemente las publicaciones y realizan otros en las redes sociales, cuidando su imagen digital.								✓	✓	✓	✓			
		Hace público documentos, imágenes, videos u otros mensajes, propios o de otros, identificando al autor y respetando las licencias de uso.									✓	✓	✓	✓		
		Propone la elaboración de proyectos colaborativos con uso de las TIC.									✓	✓	✓	✓		
	Reflexiona la importancia del quehacer educativo con la aplicación de las TICs.	Utiliza simuladores, videos, audios u otros recursos digitales para representar el mundo real.									✓	✓	✓	✓		
		Emplea software educativos especializados para la enseñanza – aprendizaje.									✓	✓	✓	✓		
		Utiliza diversos programas para integrarlos y emplearlos en las sesiones de aprendizajes o proyectos educativos.									✓	✓	✓	✓		
		Reconoce las herramientas TICs como elemento importante en las actividades académicas.									✓	✓	✓	✓		
		Desde su perspectiva, que importancia merece la utilización de recursos tecnológicos, como apoyo didáctico en los procesos de enseñanza.									✓	✓	✓	✓		
		El internet se ha convertido en una herramienta que permite acceder a una infinidad de información, desplazando al paso de los años a las bibliotecas como fuente primaria de consulta. ¿Enseña usted el uso adecuado de la tecnología y manejo de la información que esta proporciona?									✓	✓	✓	✓		
		Piensa usted que el uso de los Entornos Virtuales de Aprendizaje nos hace dependientes de la tecnología y poco reflexivos al momento de utilizarla como apoyo en el aula.									✓	✓	✓	✓		
		El dominio de habilidades que tiene en el manejo de las TICs.									✓	✓	✓	✓		
		Has reflexionado alguna vez sobre la calidad de la información que consigues en la WWW, la cual empleas para completar los trabajos que te piden en clase.									✓	✓	✓	✓		


RAMIRO BULÓN CARCHAYA
 Dr. En Administración De La
 Educación

FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo N° 06: Resultados del cuestionario

Data Integración de las Herramientas TICS																															
Muestra	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	4	3	
4	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
7	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	3	3	3
8	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
9	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4
13	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
15	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3

41	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	
44	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	
45	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
46	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5
50	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
52	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	
54	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	5	4	5	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	3	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5
57	3	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	
58	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
59	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	
62	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	

63	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3
65	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	
69	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
71	3	4	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4
73	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4

Data Calidad servicio educativo

Muestra	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
1	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4
4	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3
5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
6	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
7	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
9	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
10	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4
11	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3
12	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
13	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
14	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4
16	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3
17	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
18	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
19	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4

45	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3
47	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
48	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
49	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
51	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
52	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4
53	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3
54	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4
55	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3
56	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
57	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
58	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3
60	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
61	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
62	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
64	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
65	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4
66	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3
67	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4
68	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3

69	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
70	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
72	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
74	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
75	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4
76	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3
77	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4

Anexo N° 07: Confiabilidad de los resultados

Confiabilidad de los resultados

Tabla N° 1 alfa de Cronbach Integración de la Herramientas TICs

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,640	,631	30

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Integra las herramientas TICs en sus sesiones de aprendizaje.	116,81	21,212	,203	.	,632
Las herramientas TICs permiten lograr que los alumnos sean más creativos en sus aprendizajes.	116,66	21,806	,013	.	,648
Aplica las herramientas TICs en su sesión de aprendizaje requiere planificar los temas a tratar.	116,71	22,523	-,140	.	,655
La institución cuenta con computadoras que permiten integrar la multimedia en los aprendizajes.	116,61	21,267	,188	.	,633

Escribe y envía correos electrónicos con sus compañeros docentes	116,61	21,215	,137	.	,637
Entra y conversa por algún servicio de chat que brinda el Internet.	116,69	21,217	,123	.	,639
Entra y participa en un foro virtual educativo que brinda el ministerio de educación.	116,60	20,770	,284	.	,625
Participa en redes sociales con sus colegas.	116,57	21,695	,071	.	,641
Diseña actividades pedagógicas mediante foros, blogs, wikis, etc.	116,56	20,829	,243	.	,628
Busca información haciendo uso de palabras clave.	116,55	21,356	,146	.	,636
Utiliza distintos buscadores para planificar su sesión de aprendizaje	116,40	21,112	,202	.	,632
Distingue entre la información científica y la información ordinaria cuando utiliza el Internet.	116,65	22,125	-,041	.	,649
Selecciona información conforme a sus necesidades específicas (filtrar información) para brindar a sus alumnos.	116,53	21,121	,096	.	,643
Organiza "favoritos " por temas educativos.	116,61	21,715	,032	.	,646
Almacena la información en carpetas.	116,71	20,917	,160	.	,635

Guarda archivos e información en la nube.	116,69	21,507	,058	.	,645
Usa aplicaciones de productividad como procesadores de texto, planillas de cálculo y herramientas de presentación.	116,69	19,849	,303	.	,619
Hace uso de redes sociales u otros medios de comunicación virtuales de acuerdo a sus intereses y necesidades.	116,53	20,989	,110	.	,642
Actualiza y revisa constantemente las publicaciones y realizan otros en las redes sociales, cuidando su imagen digital.	116,70	20,923	,144	.	,638
Hace público documentos, imágenes, videos u otros mensajes, propios o de otros, identificando al autor y respetando las licencias de uso.	116,77	19,445	,412	.	,608
Propone la elaboración de proyectos colaborativos con uso de las TIC.	116,65	20,362	,289	.	,623
Utiliza simuladores, videos, audios u otros recursos digitales para representar el mundo real.	116,60	20,796	,255	.	,627

Emplea software educativos especializados para la enseñanza – aprendizaje.	116,62	20,685	,302	.	,624
Utiliza diversos programas para integrarlos y emplearlos en las sesiones de aprendizajes o proyectos educativos.	116,53	20,594	,304	.	,623
Reconoce las herramientas TICs como elemento importante en las actividades académicas.	116,57	21,327	,149	.	,636
Desde su perspectiva, que importancia merece la utilización de recursos tecnológicos, como apoyo didáctico en los procesos de enseñanza.	116,86	20,624	,225	.	,629
El internet se ha convertido en una herramienta que permite acceder a una infinidad de información, desplazando al paso de los años a las bibliotecas como fuente primaria de consulta. ¿Enseña usted el uso adecuado de la tecnología y manejo de la informaci	116,77	19,655	,390	.	,611

Piensa usted que el uso de los Entornos Virtuales de Aprendizaje nos hace dependientes de la tecnología y poco reflexivos al momento de utilizarla como apoyo en el aula.	116,79	20,272	,327	.	,619
El dominio de habilidades que tiene en el manejo de las TICs.	116,79	21,167	,182	.	,633
Has reflexionado alguna vez sobre la calidad de la información que consigues en la WWW, la cual empleas para completar los trabajos que te piden en clase.	116,75	19,373	,434	.	,605

Para Calidad de Servicio Educativo

Tabla N° 2 alfa de Cronbach calidad de servicio educativo

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,633	,555	28

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La institución educativa cuenta con laboratorios equipados y software de acuerdo a las áreas curriculares.	94,27	26,596	,063	.	,634
Resulta probable de aquí a 5 años se alcance la acreditación.	94,09	28,689	-,357	.	,666
La institución educativa es una entidad significativa para la ciudad.	94,09	28,689	-,357	.	,666
La práctica de las tareas docentes se realiza con honestidad y eficiencia.	94,32	24,433	,276	.	,615
Los problemas que se presentan son atendidos de manera rápida y utilizando las tecnologías que hoy en día encontramos en la Internet.	94,45	23,935	,400	.	,601
La currícula responde a una formación necesaria para la sociedad competitiva.	94,31	21,586	,695	.	,559
Existe constantemente en la institución proyectos de mejora empleando tecnologías.	93,81	24,843	,427	.	,607

Se invierte en la capacitación y formación profesional para un buen educador.	93,90	25,331	,295	.	,617
Se cuida el desarrollo de estrategias para las relaciones humanas de todos los docentes.	93,77	25,681	,255	.	,621
El perfil de las egresados favorece la permanencia en los centros de estudios superiores y tecnológicos.	93,58	27,588	-,207	.	,645
Existe el proyecto educativo institucional.	94,25	27,267	-,100	.	,658
El proyecto educativo institucional es conocido por toda la comunidad educativa.	94,16	26,844	-,050	.	,654
Hay continuidad en los procesos que se inician previa evaluación.	93,97	28,526	-,323	.	,664
Los profesores cuentan con título pedagógico.	93,73	22,596	,493	.	,584
El personal que labora tiene formación en valores.	93,66	22,595	,643	.	,574
El personal desempeña adecuadamente su labor.	94,00	20,263	,739	.	,540
Se respeta los horarios designados para la atención de padres de familia.	93,91	22,742	,411	.	,594
Hay momentos para justificar las faltas de los alumnos,	94,23	26,892	-,049	.	,651

Se escucha y existe dialogo con los estudiantes.	94,08	25,836	,191	.	,625
La comunicación es asertiva.	94,17	23,326	,767	.	,579
Existe un clima de armonía en la institución	94,01	24,408	,259	.	,617
Existe un clima de sensibilidad social.	93,77	26,234	,132	.	,629
Se tiene una actitud reflexiva ante situaciones imprevistas.	93,77	26,234	,132	.	,629
Hay materiales pedagógicos y de última tecnología	93,79	25,956	,186	.	,625
Se cuenta con una infraestructura adecuada para la población estudiantil.	93,79	25,956	,186	.	,625
Las áreas de la institución son implementadas con materiales tecnológicos.	94,16	28,502	-,332	.	,663
La institución educativa está situada en una zona de mayor demanda.	94,36	26,498	,001	.	,647
El acceso a Internet en la institución es permanente.	93,92	25,599	,237	.	,621

Anexo N° 08: Constancias que acreditan la realización del estudio

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

Asunto: Solicito autorización para aplicar instrumentos a los docentes.

Señor: Director de la I.E.E "Joaquin Capelo"

De mi especial consideración:

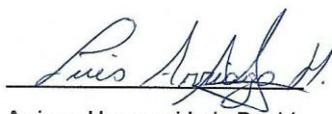
Yo, Arriaga Huamani Luis David, identificado con DNI N° 06807025, domiciliado en Jr. Los Oropelos 175 cercado del distrito y provincia de Chanchamayo, estudiante de la escuela de posgrado, mención Gestión Pública de la Universidad César Vallejo ante Ud. Me presento y expongo.

Que, siendo indispensable la aplicación de mi instrumento de medición de la encuesta del trabajo de investigación titulado **Integración de las herramientas TICs y la calidad de servicio educativo en la I.E.E "Joaquín Capelo" Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018**. Solicito a usted que se me autorice la aplicación de dicho instrumento de medición en su prestigiosa institución educativa que usted dignamente dirige.

Seguro de contar de su aceptación de su persona, le expreso mi distinguida consideración y estima personal.

Atentamente,

Chanchamayo, 10 de julio de 2018



Arriaga Huamani Luis David

DNI N° 06807025



"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

Asunto: Solicito autorización para aplicar instrumentos a los docentes.

Señor: Director de la I.E.E "Joaquin Capelo"

De mi especial consideración:

Yo, Arriaga Huamani Luis David, identificado con DNI N° 06807025, domiciliado en Jr. Los Oropes 175 cercado del distrito y provincia de Chanchamayo, estudiante de la escuela de posgrado, mención Gestión Pública de la Universidad César Vallejo ante Ud. Me presento y expongo.

Que, siendo indispensable la aplicación de mi instrumento de medición de la encuesta del trabajo de investigación titulado **Integración de las herramientas TICs y la calidad de servicio educativo en la I.E.E "Joaquín Capelo" Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018**. Solicito a usted que se me autorice la aplicación de dicho instrumento de medición en su prestigiosa institución educativa que usted dignamente dirige.

Seguro de contar de su aceptación de su persona, le expreso mi distinguida consideración y estima personal.

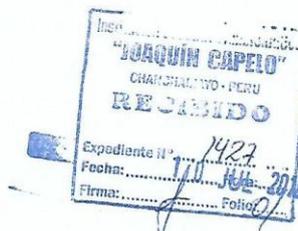
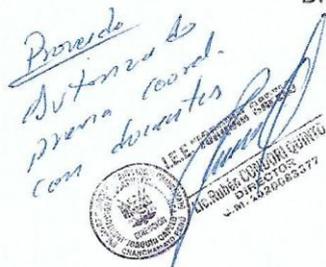
Atentamente,

Chanchamayo, 10 de julio de 2018



Arriaga Huamani Luis David

DNI N° 06807025



Anexo N° 09: Evidencias fotográficas

