



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Tecnologías de información y calidad de servicios educativos en la
UGEL Bellavista – 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTORA:

Requejo Peralta, Luz Neida (orcid.org/0000-0003-3828-4187)

ASESORES:

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo (orcid.org/0000-0001-9032-7821)

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ
2024**

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía y darme fortaleza para seguir adelante y por haberme permitido llegar hasta este momento tan importante en mi formación profesional.

A mis padres que han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores dándome ejemplos dignos de superación y entrega.

A mis hermanas por el apoyo incondicional que me brindan alentándome a seguir superándome.

Luz Neida

AGRADECIMIENTO

Al docente Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada por dedicarnos su valioso tiempo y amplio conocimiento en el proceso de la investigación,

A la universidad César Vallejo por la oportunidad de abrirme las puertas para seguir formándome profesionalmente y permitirme realizar la siguiente tesis.

Al director de la UGEL Bellavista quien me permitió realizar mi investigación en dicha entidad.

La Autora



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis Completa titulada: "Tecnologías de información y calidad de servicios educativos en la UGEL Bellavista – 2023", cuyo autor es REQUEJO PERALTA LUZ NEIDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 16 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO DNI: 16529281 ORCID: 0000-0001-9032-7821	Firmado electrónicamente por: PBARBOZAZ el 26-12-2023 10:13:54
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 26-12-2023 23:30:26

Código documento Trilce: TRI - 0698940



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, REQUEJO PERALTA LUZ NEIDA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Tecnologías de información y calidad de servicios educativos en la UGEL Bellavista – 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
LUZ NEIDA REQUEJO PERALTA DNI: 71870916 ORCID: 0000-0003-3828-4187	Firmado electrónicamente por: LREQUEJOP el 16-12- 2023 09:36:50

Código documento Trilce: TRI - 0698939

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y Operacionalización.....	20
3.3. Población, (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	20
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	21
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de tecnologías de información	24
Tabla 2 Nivel de calidad de servicios educativos	24
Tabla 3 Pruebas de normalidad	25
Tabla 4 Relación entre las dimensiones de las tecnologías de información y la calidad de servicios educativos	26
Tabla 5 Relación entre las tecnologías de información y la calidad de servicios educativos.....	27
Tabla 6 Nivel de las dimensiones tecnologías de información.....	83
Tabla 7 Nivel de calidad de servicios educativos.....	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Coeficiente de determinación	27
--	----

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación significativa entre las tecnologías de información y la calidad de servicios educativos en la UGEL Bellavista – 2024 Investigación de tipo básica, correlacional, descriptiva, no transversal y no experimental. La población fueron 552 docentes y la muestra fue 89 docentes y sus resultados fueron: El nivel de la variable tecnologías de la información fue regular 65.17%, alta 28.09% y baja 6.74%. El nivel de la variable servicios educativos es regular 77.53%, alta 21.35% y baja 1.12%. Si existe relación significativa entre las dimensiones competencia profesional y competencia comunicativa con la variable calidad de servicio sus valores fueron sig. <0.05 , no existe relación con la dimensión competencia tecnológica el valor sig. fue $0.165 > 0.05$. Si existe correlación positiva muy baja de la variable calidad de servicios educativos con las dimension: competencias tecnológicas $S_p = 0.149$ y correlación positiva baja con competencia comunicativa $S_p = 0.273$ y la competencia profesional $S_p = 0.352$. Conclusión: Si existe relación significativa entre las tecnologías de información y la calidad de servicios educativos, el valor sig. fue $S_p = 0.003 < 0.01$. La correlación entre ambas variables es positiva baja el valor del Rho de Serman fue $S_p = 0.307$.

Palabras clave: Tecnologías de la información, calidad de servicios educativos, competencia profesional, competencia comunicativa y calidad de servicio.

ABSTRACT

The objective of the research was: To determine the significant relationship between information technologies and the quality of educational services in the Local Educational Management Unit Bellavista - 2023 Basic, correlational, descriptive, non-cross-sectional and non-experimental research. The population was 552 teachers, and the sample was 89 teachers, and the results were: The level of the information technology variable was regular 65.17%, high 28.09% and low 6.74%. The level of the educational services variable was 77.53% regular, 21.35% high and 1.12% low. If there is a significant relationship between the dimension's professional competence and communicative competence with the variable quality of service their values were sig. <0.05 , there is no relationship with the dimension technological competence the sig. value was $0.165 > 0.05$. There is a very low positive correlation of the variable quality of educational services with the dimensions: technological competences $S_p = 0.149$ and low positive correlation with communicative competence $S_p = 0.273$ and professional competence $S_p = 0.352$. Conclusion: If there is a significant relationship between information technologies and quality of educational services, the sig. value was $S_p = 0.003 < 0.01$. The correlation between both variables is positive low the value of Sperman's Rho was $S_p = 0.307$.

Keywords: Information technologies, quality of educational services, professional competence, communicative competence and quality of service.

I. INTRODUCCIÓN.

A nivel mundial, la población ha visto el desarrollo de diferentes actividades económicas, por medio de la incorporación de nuevas tecnologías e innovaciones, que está cimentada principalmente, en las tecnologías de la información, todo ello también ha significado un gran cambio dentro de las organizaciones, debido a que han tenido que adaptarse eficientemente para no quedarse estancadas; lamentablemente, algunas de ellas no han afrontado este proceso con responsabilidad, lo cual ha conllevado a diferentes problemas como la ausencia de calidad y competitividad, en la prestación de sus servicios a hacer público; otro aspecto relevante dentro de este contexto es la utilización de las herramientas digitales, para mejorar las actividades educativas buscando siempre la transmisión de conocimientos e información importante, para el crecimiento académico, lamentablemente, los diversos modelos educativos y de los docentes, no han permitido la incorporación exitosa de los diferentes modelos que incorporan a las tecnologías como parte fundamental para la innovación (Meléndez-Ordoñez, 2022).

Asimismo, en el Perú, como parte de los estragos provocados por la pandemia, las instituciones educativas, aún siguen presentando problemas relacionados con su nivel de eficiencia, las cuales a pesar de haber vivido una etapa en la cual fue de obligatoria a la utilización de las plataformas digitales para poder brindar la continuidad de respectiva a la prestación de los servicios estudiantiles o académicos, muchas de ellas no han podido adaptarse eficientemente debido a diversos factores como la falta de capacitación en los directivos para gestionar los elementos necesarios, que son esenciales para poder realizarlo; se destaca también que la poca infraestructura nacional, respecto a la innovación tecnológica, ha sido otro de los limitantes que no ha permitido mejorar la calidad de los servicios vinculados a la educación, debido a que no solamente no se cuenta con una gran cantidad de equipos computacionales, sino que también la cobertura de internet es muy reducida (Badajoz-Ramos et al., 2022)

De igual manera, en el plano local, en la UGEL Bellavista, se ha visto deficiencias en cuanto a las tecnologías de información, ya que su implementación, no ha sido la adecuada debido a la poca disponibilidad de los equipos tecnológicos en cada centro educativo, difícil acceso a internet de algunas zonas o escuelas, no se cuenta con docentes especializados que ayuden o brinden una adecuada enseñanza en temas del uso de las TIC en todos los centros educativos, por otro lado, en todo lo mencionado se ha visto afectado la calidad de los servicios, ya que no se tiene los desempeños adecuados y los rendimientos académicos, no son los adecuados, debido también a que los directivos no están comprometidos, con la actualización de la currícula académica utilizada, desde hace mucho tiempo, por lo que esto no contempla innovaciones tecnológicas a través de los recursos digitales para potenciar el aprendizaje.

El problema general se formuló como: ¿Cuál es la relación entre las tecnologías de información y la calidad de servicios educativos en la UGEL Bellavista – 2023? Y como Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de tecnologías de información? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicios educativos? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de las tecnologías de información y la calidad de servicios educativos?

La investigación se justificó por conveniencia, debido a que se brindó al personal directivo los datos fundamentales sobre la problemática, para que estos puedan tomar mejores decisiones y mejorar la calidad de los servicios educativos; relevancia social, se pretende cerrar algunas brechas sociales en el capo educativo mejorando la enseñanza, con altos niveles de aprendizaje de los estudiantes por medio de la utilización eficiente de los recursos institucionales, en cuanto al valor teórico, se fundamenta en el uso de normativas, teorías que permitirán tener resultados eficaces, en cuanto a las implicancias prácticas, se brindó alternativas de solución con el objetivo que los directivos puedan establecer nuevas estrategias que ayuden a visualizarlo mejor panorama respecto a la incorporación de los elementos tecnológicos como la base esencial para incorporar la infraestructura tecnológica necesaria

para la prestación de servicios; por último, en la utilidad metodológica, se usó dos instrumentos que sirvieron para futuros estudios, los cuales pueden ser aplicables en similares problemáticas.

Como objetivo general: Determina la relación entre las tecnologías de información y la calidad de servicios educativos en la UGEL – 2023. Objetivos específicos: identificar el nivel de tecnologías de información. Identificar el nivel de calidad de servicios educativos. Determinar la relación entre las dimensiones de las tecnologías de información y la calidad de servicios educativos.

Finalmente, como hipótesis general: H1: Existe relación significativa entre las tecnologías de información y la calidad de servicios educativos en la UGEL Bellavista – 2023. Hipótesis específicas: H1: El nivel de tecnologías de información, es alto. H2: El nivel de calidad de servicios educativos, es alto. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de las tecnologías de información y la calidad de servicios educativos.

II. MARCO TEÓRICO.

Para la presente investigación, se consideró como antecedentes a importantes estudios de variados autores; en cuanto al nivel internacional se citó a Caisa-Yucailla et al. (2022), Concluyen que, mientras las instituciones sean más capaces de brindar una educación competitiva, mejores serán los resultados de los estudiantes, después de realizar las indagaciones sobre su rendimiento, lo cual no solamente permite posicionar a la institución en cuanto al cumplimiento de los estándares de calidad, sino que también, permitirá potenciar las posibilidades de crecimiento económico nacional, debido a que cada una de las dimensiones de la educación, son esenciales para poder generar conocimientos adecuados para la innovación; es por ello que se destaca la importancia de que las autoridades educativas, se realicen un análisis de sus necesidades para incorporar los recursos que son necesarios, para generar nuevos conocimientos en nueva metodología de enseñanza y gran medida a través de docentes capacitados y comprometidos con el mejoramiento de la calidad.

Asimismo, se citó a Avendaño et al. (2021), quienes concluyen que, los docentes consideraron que la incorporación de las TIC significa no solamente un gran avance, dentro de la prestación de los servicios académicos y educativos, sino que también permite mayor versatilidad para ellos, al momento de realizar la impartición de conocimientos hacia los estudiantes, debido a que existen elementos fundamentales, que permiten a representar diversas casuísticas de la vida real, para sean más entendibles por parte de los estudiantes; asimismo, la incorporación de estas herramientas permiten fortalecer la posibilidad de lograr mayores estándares de eficiencia, en la enseñanza remota, sobre todo cuando se trata de aquellas localidades que no cuenta con la infraestructura tecnológica necesaria, para poder brindar la continuidad de respectiva a las clases que actualmente han sido interrumpidas a consecuencia de la pandemia y la restricciones de interpuestas.

De igual manera, se citó a Sosa-Díaz y Valverde-Berrocoso (2022), quienes concluyen que, es necesario analizar las necesidades de los sectores

educativos altamente influyentes para conocer las herramientas que deben incorporarse, para la utilización de las tecnologías de la información, de modo que éstas, se apliquen de forma que horizontal, donde todos los alumnos sean beneficiados integralmente; asimismo, es necesario considerar a los docentes, como los elementos altamente influyentes, que permiten ejercer una labor de liderazgo sobre los estudiantes y al mismo tiempo comparte los conocimiento necesario, de acuerdo su nivel educativo el cual se encuentren, es por ello que se deben implementar modelos educativos, que involucren a los docentes a través de capacitaciones constantes, para que esto no solamente sean capaces de transmitir conocimientos abstractos sino también para hacer partícipe de la innovación a los estudiantes.

De igual forma, se citó a Díaz-Vera et al. (2021), quienes concluyen que, aquellos docentes que vienen utilizando las herramientas digitales, son más competentes de vida, ya que tienen la posibilidad de utilizar herramientas avanzadas para la presentación de sus clases, de orientar a los estudiantes a hacia la búsqueda y selección de información precisa, para mejorar sus conocimientos y aquellos alcances brindados en clase; es por ello que se destacó la necesidad de implementar una currícula educativa, que permita capacitar a los estudiantes sobre la utilización de estas tecnologías, sobre todo, en aquellos lugares remotos donde existen diversas falencias, como la falta de equipamiento, debido a que los equipos computacionales suele resultar muy caros, además del acceso de internet, de modo que se pueda instalar un módulo donde se brinden clases demostrativa, para que los estudiantes puedan ir conociendo las diferentes alcances, sobre estas herramientas para su utilización posterior, cuando se encuentren en un nivel educativo superior dentro de la zona urbana.

Por otro lado, se citó también a, Marta-Formichella y Verónica-Alderete (2020), quienes concluyen que, la implementación de las tecnologías de la información dentro del ámbito educativo, ha traído consigo el desarrollo estratégico de diferentes actividades, como la búsqueda de información y de la clasificación de diversas investigaciones, para que los estudiantes sean capaces de discernir

sobre diversos temas y sacar sus propias conclusiones para acrecentar su visión, sobre aspectos económicos y sociales que son la base primordial para la innovación y de desarrollo; se ha podido concretar también, que la utilización de estos elementos han posibilitado la mejora, en el rendimiento de los estudiantes, debido a que ha tenido la posibilidad de ampliar, aquellos alcances brindadas por parte de los docentes, en el horario de clases, es por ello que se debe fomentar no solamente el conocimiento de la importancia de esta herramienta, sino también la forma en cómo hacer el uso productivo, sin caer en la monotonía de las redes sociales que muchas veces generan dependencia.

En esta revisión, de Pettersson. (2018) su estudio se centra en cómo la competencia digital en contextos educativos ha sido abordada en las investigaciones internacionales en los 10 últimos años en términos de liderazgos estratégicos, infraestructuras organizativas y políticas, así como los docentes y sus prácticas educativas. Sus resultados mostraron que, las competencias digitales en los contextos educativos la investigación ha aumentado, relacionándolas con el liderazgo estratégico y las infraestructuras organizativas son escasos. El análisis determino que las mayorías de las investigaciones se centraron competencias específicas que los docentes necesitan y, por tanto, se tienden a descuidar sus influencias de sus condiciones contextuales en forma más amplia en los entornos escolares más amplios. Concluyo que las competencias digitales se les, puede considerar como tareas organizacionales, que influyen e impulsan varios factores de contextos integrados dentro de las organizaciones escolares más amplias.

De igual forma, según Foulger et al. (2017) Este estudio facilitó la co-creación de las Competencias Tecnológicas de Formadores de Profesores (TETC). Los TETC definen las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) que todos los formadores de docentes necesitan para apoyar a los candidatos a docentes mientras se preparan para convertirse en docentes que utilizan la tecnología. Se utilizó un enfoque de investigación altamente colaborativo para desarrollar los TETC que implicó el crowdsourcing de literatura relacionada con

la tecnología, un método Delphi para la retroalimentación de expertos y una convocatoria abierta para comentarios públicos. Como resultado, se identificaron 12 competencias con criterios relacionados. Los TETC deben verse como un primer paso en un esfuerzo de reforma más amplio para abordar mejor la integración de la tecnología en los programas de preparación docente. La publicación de los TETC brinda oportunidades de investigación futuras que incluyen, entre otras, implicaciones para el diseño de cursos, desarrollo docente relevante para los formadores de docentes e implicaciones políticas.

Asimismo, a nivel nacional se citaron a Cabrera De Ruiz et al. (2023), concluyen que, el análisis de la correlación conllevado al conocimiento de la existencia de un vínculo, que determina la importancia de desarrollar un análisis de las necesidades universitarias, para influir de manera positiva sobre el cumplimiento de las metas, en cuanto al fortalecimiento de las capacidades académicas de los estudiantes; todo ello, debido a que cuando se utilizan las herramientas tecnológicas adecuadas, no solamente se puede ampliar el conocimiento sobre los temas económicos o de interés personal en los estudiantes, sino que a partir de ello se pueda formular propuestas, para la generación del cambio en los aspectos coyunturales que requieren de la intervención oportuna; se destacó también que las entidades universitaria tienen la responsabilidad de garantizar los servicios educativos bajo el cumplimiento de las normativas de calidad, para lo cual es necesario que se fijen metas claras y precisas.

De igual forma, para una mejor precisión, se citó a García Domínguez et al. (2022), concluyen que, actualmente las instituciones se encuentran al dilema de fomentar una imagen competitiva, para levantar expectativas más relevantes en los usuarios, de modo que éstas sean contratadas al momento de realizar la entrega del servicio de forma concreta; todo ello debido a que permitirá captar una mayor cantidad de público y al mismo tiempo que facilitará la comunicación, sobre la utilización de las herramientas tecnológicas como la base, para fomentar la innovación en los estudiantes, como elemento diferenciador; se destacó también la importancia de la labor directivas del personal encargado de

estas funciones de vida que son los responsables de gestionar, no solamente el equipamiento necesario para potenciar la infraestructura, sino también para implementar estrategias intangibles, que conlleven hacia el mejoramiento de la calidad, por medio de la capacitación de los docentes y la creación de un entorno adecuado para los estudiantes.

Asimismo, se citó a Chi et al. (2023), concluyen que, es necesario realizar investigaciones sobre la forma en cómo se pueda obtener mayores resultados respecto a la utilización de las herramientas tecnológicas para el mejoramiento en la calidad del servicio educativo, de modo que esto conllevará a la integración de los materiales correctos, para generar mejoras en los procesos internos que posteriormente se verán reflejados, en la calidad de estudiantes que se enfrenta posteriormente, a los diversos contextos sociales y económicos; se estableció también que se deben integrar prácticas positivas para que los estudiantes sean guiados, hacia la utilización positiva de las herramientas digitales debido a que, cuando no se brindan los alcances necesarios pueden haber distorsiones, que pueden conllevar a problemas serios, que puede terminar afectando son nivel de rendimiento académico, es decir, se trata de incorporar las herramientas pero también se debe brindar la orientación necesaria.

Además, se citó a Menacho-Vargas et al. (2021), concluyen que, después de haber obtenido resultados de Nagalkerke de 10.5% se estableció la presencia de una variación respecto a la calidad del servicio educativo, la cual está vinculada con las actividades de gestión del conocimiento y la implementación de liderazgo de tipo pedagógico, para poder potenciar la capacidad del equipo designado, para la creación de la currícula escolar interna y la designación de los equipos necesarios, para que se pueda acceder a diversos datos informativos que se encuentran alejados en fuentes confiables y verídicas, lo cual fortalecerá las posibilidades de generar conocimientos competitivos y significativos que hacen puestos en práctica, posteriormente en el campo de acción laboral o en el siguiente nivel de su formación académica, es decir, se

debe pensar en un modelo estratégico que genere resultados positivos en todo momento.

Finalmente, se citó Montenegro-Ordoñez (2020), concluyen que, la integración de un modelo educativo que permita equilibrar los dos aspectos de la educación, los cuales corresponden a la realización del 50% de actividades, para la incorporación de información teórica sobre diversos temas de acuerdo al nivel educativo del estudiante, pero que también se realice el 50% de práctica, para que se puedan aplicar todos aquellos conocimientos adquiridos y se logre la impregnación de ellos de forma definitiva, de modo que serán aplicados posteriormente en diversas situaciones; todo ello debido a que diversas estudios demostraron que la práctica es uno de los mecanismo más interesantes para afianzar los conocimientos y disminuir la probabilidad de olvido, es decir, este equilibrio permitirá fomentar los dos aspectos de la formación académica de forma equilibrada, para que no desarrollan y aumenten la teoría sino también la puesta en marcha de los conocimientos.

Por otra parte, las teorías de las tecnologías de la información y la calidad educativa, en el estudio de Hamidi & Chavoshi (2018). Nos dicen que el aprendizaje de las tecnologías de la información, están relacionados con las teorías donde están incluidos en el conductismo, el cognitivista, el constructivismo, el aprendizaje situacional y basado en problemas, el colaborativo, el discursivo, el permanente, el informal, la teoría de la actividad, el orientado a las relaciones, el cultural y social, etc. Se examinan todas estas teorías. en cuanto a la definición de aprendizaje, centralidad y muestra de tecnología de la información entre estos se tiene a:

- Pimmer et al. (2016) Aprendizaje conductista: Aprendizaje que es el resultado de fortalecer el vínculo entre un estímulo específico y una respuesta. Transferencia de contenidos e información en el aprendizaje móvil: exámenes, preguntas, ejercicios de comprensión auditiva y expresión oral que proporcionan retroalimentación: Sistema de respuesta móvil a través de la transferencia de contenidos mediante mensajes de texto.

Aprendizaje del idioma inglés, aplicaciones: Sistema de mensajes cortos (SMS), mensajería multimedia (MMS), software de grabación de voz.

- Koç et al. (2016) Aprendizaje cognitivista: Aprender a ganar y reconocer las estructuras cognitivas a través del proceso de procesamiento y almacenamiento de información. Transmisión de contenidos e información en el aprendizaje móvil mediante aprendizaje multimedia: imagen, audio o vídeo, texto y animación. Multimedia (texto, vídeo, audio, imagen, animación, audio), mensajería corta, mensajería multimedia, correo electrónico, podcasts), TV móvil
- Shin y Kang (2015) Aprendizaje cognitivista: El aprendizaje es un proceso dinámico en el que los alumnos construyen conceptos y creencias basados en conocimientos actuales y previos. Dependencia del contenido y el contexto en el aprendizaje móvil, preguntas para explorar y uso de muestras para la resolución de problemas y la toma de decisiones Participación y compromiso en el aprendizaje móvil, asociación e interacción entre estudiantes a través de teléfonos celulares Juegos portátiles, simulación, realidad virtual, podcasts interactivos y sistema de mensajes cortos, TV móvil interactiva y sistema de mensajes cortos.
- Lantolf *et al.* (2014). (Teoría sociocultural) El aprendizaje ocurre cuando los individuos interactúan repetidamente dentro de contextos culturales, incluidos grupos de pares, escuelas y comunidades de aprendizaje profesional. Dependencia de la participación social y el contexto social en el aprendizaje móvil entre expertos móviles, aprendizaje cooperativo, aprendizaje en el lugar de trabajo, comunicación móvil Sistema de soporte móvil de alto rendimiento, expertos virtuales por correo electrónico, red social, herramientas web 2.1
- Sarrab et al. (2013) Aprendizaje colaborativo: Que favorezca el aprendizaje, facilite y acelere la interacción y participación entre los estudiantes. Dependencia de la participación activa y el compromiso en el aprendizaje móvil, contexto social, comunicación entre pares a través del teléfono móvil. Aprendizaje de idiomas asistido por móvil, sistema móvil de respuesta por ordenador, aprendizaje colaborativo, herramientas Web 0.2, correo electrónico, portal móvil

- Dold (2016) Aprendizaje conversacional: Aprendizaje que ocurre como diálogo entre diferentes sistemas de conocimiento. Dependencia de la comunicación y la interacción en el aprendizaje móvil, resolución de problemas, exploración ambiental, comunicación entre pares a través del teléfono móvil. Clases de laboratorio de soporte informático móvil, aprendizaje colaborativo, Respuesta de Voz Interactiva
- Gao et al. (2011) (El aprendizaje permanente) Aprendizaje que ocurre en nuestra vida y está bajo la influencia del entorno y las situaciones que enfrentamos en la vida. Interacción permanente con información y contenido educativo en podcasts móviles, recursos de información y sitios web móviles. Redes sociales (blogs, Wikipedia, Twitter), podcasts, correo electrónico
- Mou y Cohen (2014). Aprendizaje informal (El proceso de aprendizaje independiente y no intencional ocurre sin ningún plan de estudios o capacitación predeterminados. Conciencia y compromiso con el contenido educativo en el contexto informal del aprendizaje móvil de recursos informativos, el aprendizaje en museos y los viajes y el trabajo científico. Redes sociales (blogs, Wikipedia, Twitter) Podcast, correo electrónico

Por otra parte, en referencia a la variable tecnologías de información, conceptualmente se tiene a los autores Carneiro et al (2021), comprende a la agrupación de diversas variables que son fundamentales para el sostenimiento de los cimientos políticos y económicos para el desarrollo de la sociedad a través de la innovación y el mejoramiento de procesos existentes para tener mejores resultados. Asimismo, Hernandez et al. (2021), establecieron que la incorporación de estas tecnologías permite fortalecer el desempeño de las instituciones estatales a través de la automatización de procedimientos y la disminución de costos innecesarios para ser utilizados en otros ámbitos. Además, Huamani-Huaranca et al. (2023), concretaron que se requiere de una visión estratégica para poder integrar las tecnologías que sean necesarias de acuerdo con cada contexto institucional. Dentro de ello también esa relevante la designación de personas responsables para abordar este proceso, de modo

que se planifique y se pongan en marcha las actividades (Mariaca-Garron et al., 2022).

Además, Quilia-Valerio et al. (2023), establecieron que la realización de la prestación de los servicios de educación se viene realizando desde hace mucho tiempo, pero en los últimos tiempos ha cobrado mayor relevancia debido a la aplicación de las tecnologías de la información para fortalecer la posibilidad no solamente de acceder a información verídica, sino también para la realización de las clases a través de estas plataformas. Asimismo, Morozova et al. (2020), la incorporación de contenido multimedia es muy importante para mejorar el proceso de aprendizaje debido a que conlleva a una comprensión más rápida y acertada sobre el tema. Es necesario que los directivos y los docentes estén capacitados sobre la importancia de estas herramientas para hacer posible la incorporación de los conocimientos necesarios que hagan posible la orientación hacia los demás (Castellano-Gil et al., 2020).

Es importante el estudio de Avellaneda et al. (2023) El objetivo de este artículo fue analizar la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primario del Distrito de José Leonardo Ortiz y proponer un plan de acción para medir la calidad del servicio educativo en esta institución. Constituye una revisión documental de la teoría que enmarca la Gestión Educativa Estratégica y la Gestión Educativa Estratégica registrada en la base de datos Scopus durante el período. 2017-2021. La metodología implementada corresponde a una técnica proposicional correlacional descriptiva; ya que se presentará una propuesta de gestión de las potencialidades de los estudiantes para optimizar la gestión educativa y el servicio educativo en el Programa de Doctorado en Ciencias de la Educación. Como principal aporte de la investigación se entrega un cronograma de la ejecución de la propuesta, así como la descripción de las principales necesidades dentro de la educación en las instituciones señaladas de manera que se busca principalmente la implementación de la propuesta dada en este artículo.

En su estudio Valera (2021). Con su objetivo de demostrar que el Programa de Formación de Directivos en Competencias Digitales del Marco de Buen Competencias Digitales del Marco de Buen Desempeño, en la - UGEL 02. Presenta un enfoque cuantitativo, tipo aplicado, tecnológico, diseño cuasiexperimental. La muestra tomó directores, en un grupo experimental de 21 y un grupo de control de 22.. Los resultados indican que El 76,2% de directores presentó un nivel competente de buen desempeño, que el 100% presentó un nivel sobresaliente. En la prueba de hipótesis se evidenció que, en el grupo experimental antes del programa, la puntuación media es de $22,2 \pm 1,3$ mientras que la media después es de $52,8 \pm 2,4$, existiendo un incremento significativo en el grupo experimental de $p < 0,05$, lo que se observó en el análisis de muestras independientes aplicando la prueba de Mann Whitney. El pretest muestra que la media de la puntuación de buen rendimiento del grupo control es de $25,7 \pm 6,7$ mientras que el grupo experimental es de $52,8 \pm 2,4$. Asimismo, después del programa hay una media significativamente mayor de $p < 0,05$.

Además, Covarrubias-Papahiu (2020), la formación en la etapa primaria, resulta crucial debido a que permite la afirmación de conocimientos que posteriormente serán utilizados en se le grados secundarios que fase de tareas o de respectivo para enfrentarse a otros conocimientos que marcarán estratégicamente su desempeño dentro del mercado laboral. Asimismo, Cervantes-Lopez et al. (2020), la integración de metodologías en la educación sustentadas en la incorporación de las tecnologías de la información permitirá desarrollar los conocimientos adecuadamente hacia la innovación tecnológica. En tanto, Padilla de la Torre & Patino-Lopez (2020), concretaron que, para poder realizar la integración adecuada de las herramientas digitales en las instituciones, no solamente se requiere de recursos financieros, sino que también es necesario incorporar el personal especializado que conduzca a este proceso. Resulta fundamental es que se realicen mediciones constantes sobre el nivel de cumplimiento de los estándares tecnológicos determinadas en el planeamiento (Becerra, 2020).

Asimismo, Gulyaeva (2020), si bien es cierto la pandemia trajo resultados nefastos para la sociedad en los diversos sectores y la vida, ha permitido que algunos de ellos mejoren sus herramientas utilizadas para la continuidad de estos servicios a pesar de atravesar momentos complejos; además, Yuryevna-Gulyaeva, et al. (2020), establecieron que durante la etapa de pandemia, una gran cantidad de instituciones educativas de realizaron la gestión correspondiente para la incorporación de los recursos tecnológicos que hagan posible la entrega de este servicio de forma remota, el cual es un indicador positivo que revela el nivel de adaptabilidad (Costa dos Santos Guede et al., 2023). Asimismo, Cuquerella-Gilabert & García (2023), consideraron que los docentes compruebo rol fundamental dentro de la implementación de las tecnologías de la información al ámbito educativo, debido a que ellos son los principales precursores de estas herramientas por medio de la utilización de elementos audiovisuales y búsquedas avanzadas para mejorar los conocimientos.

Asimismo, Solari-Legua y Salas-Canales (2023), es necesario que el gobierno a través de las instituciones correspondientes desarrolle de un análisis e investigación sobre nivel de adaptabilidad de las instituciones educativas a los nuevos recursos tecnológicos implementado dentro de este sector, de modo que se puedan abordar los problemas concordante mente. Además, Varela et al. (2021), la entrega del servicio educativo de formando presencial resulta muy importante para poder a ampliar estos servicios a hacia los sectores donde los estudiantes no pueden acceder presencialmente a las aulas para recibir la formación respectiva. En tanto, Graf (2020), determinaron que la educación a distancia permite eliminar las barreras de la educación a través de la delegación de las tecnologías de información, es decir, permite ampliar el alcance de la educación por medio de programas estratégicos que involucran los nuevos avances tecnológicos como base competitiva.

Dimensiones de las tecnologías de información según Carneiro et al (2021), son las siguientes: Competencia tecnológica, son todas aquellas competencias que poseen las personas para realizar la utilización de los recursos tecnológicos de

forma positiva y responsable para acrecentar sus conocimientos. Competencia profesional, está relacionado con el desarrollo profesional de una actividad en específica de acuerdo a la formación obtenida, por lo que se considera como una competencia centralizada en una labor, la cual conlleva a su especialización continua para la generación de resultados sobresalientes. Competencia comunicativa, está relacionado estrechamente con el desarrollo de la comunicación a través de un lenguaje entendible y transparente en donde la utilización del canal adecuado permita la llegada de este mensaje sin ningún tipo de distorsiones a hacer el receptor a final, para lo cual la utilización de las TIC puede facilitar esta atareado indispensable mente a través de sus diversas herramientas.

Para la variable calidad de servicio educativo tuvo como autor principal a la Resolución de Secretaría General N° 282-2016-MINEDU. 2021, leo determinó como los procedimientos desarrollados internamente en las instituciones para poder brindar la prestación de un servicio educativo, hombre competitividad para lograr una formación excepcional en los estudiantes. Asimismo, Al-Hyari (2023), establecieron que la responsabilidad para lograr la integración de calidad dentro del servicio educativo depende de varios factores, dentro de los cuales se encuentra la labor del docente y los gestores para poder recopilar los recursos tecnológicos y humanos necesarios que permitan la perfilación aspectos de innovación y autonomía en las personas, de modo que estos estén preparados para afrontar diversos desafíos en los campos que sean necesarios.

Además, Da Silva Pires y Colombo-Junior (2022), establecieron que muchas veces las instituciones están limitadas a un modelo educativo que no es congruente con las necesidades de su sector, lo cual no permite brindar un servicio de calidad debido a que los docentes encuentran una barrera para poder impartir sus conocimientos a través de diversas estrategias, por lo que se requiere un consenso adecuado entre personal directivo con el personal docente de modo que puedan elaborar un modelo estratégico para que los estudiantes se encuentren una oportunidad para mejorar sus conocimientos. En tanto, Dos-Santos (2020), la incorporación de una visión de calidad dentro del

ámbito educativo resulta elemental, debida que está permitirá no solamente la incorporación de los equipos tecnológicos necesarios sino también de la contratación de docentes altamente capacitados y comprometidos con la mejora respectiva.

Aunado a ello, Flores-Flores (2021), sostuvieron que para poder realizar la prestación del servicio educativo interactúan diversos elementos que son totalmente fundamentales, dentro de los cuales encuentra el equipamiento visibles e invisibles como el mobiliario y la conexión a internet para ampliar las posibilidades de mejorar en el servicio. Por otra parte, Ilmi et al. (2020), se requiere un verdadero compromiso por parte de las instituciones y su equipo directivo para poder abordar la incorporación de las estrategias que conlleven hacia el mejoramiento en la entrega de este servicio, debido a que esto no solamente ayuda a generar una buena imagen de competitividad, sino que también permite contribuir con el crecimiento del país en sus diversos sectores. También, Imron et al. (2020), dedujeron que la incorporación de una teoría sostenida en la calidad permitirá incrementar la gestión de los recursos que facilitarán un desempeño eficiente de todos los componentes para lograr el objetivo.

Asimismo, Meesuk et al. (2020), la calidad de cada uno de los servicios relacionados con la educación debe estar estratégicamente vinculados con las necesidades de su ámbito geográfico, debido a que esto permitirá mayores oportunidades para fomentar el desarrollo competitivo integral. Así también, Murillo-Rozo et al. (2020), estipularon que las estrategias para la calidad pueden ser desarrollados en diferentes ámbitos, por lo que la educación no es la excepción, de modo que los gestores educativos tienen la responsabilidad y el llamado de gestionar los recursos que sean necesarios para incrementar la competitividad. Además, Palacio-Sprockel et al. (2022), establecieron la necesidad de desarrollar investigaciones constantes para conocer el nivel de competitividad de las instituciones respecto a la calidad del servicio educativo brindado hacia los estudiantes, lo cual facilitará la detección de los errores para la corrección pertinente.

Parra-Castrillón (2022), establecieron que la determinación de metas dentro del proceso de fortalecimiento de la calidad, permitirá establecer pequeños logros que ayudarán a generar mayor motivación durante este proceso. Además, Peralta-Tapia et al. (2023), fundamentaron que las instituciones deben estar comprometidas con la sociedad a través de la prestación de un servicio educativo y eficiente que cumpla con las expectativas del sector y fomente el desarrollo de la innovación en todos sus aspectos, lo cual facilitará la solución respectiva de los problemas más resaltantes dentro del ámbito socio político. Según Pita-Torres (2020), para poder abordar una gestión competitiva dentro de las instituciones, es fundamental que los directivos estén capacitados con cada uno de los conocimientos que se requieren para poder dirigir al equipo de forma adecuada hacia el objetivo.

Asimismo, Puican-Rodriguez et al. (2023), muchas veces el problema de la mala calidad de servicios educativos está relacionado con el deficiente apoyo del gobierno, debido a que principalmente las instituciones están condicionadas a la inversión por parte del ente regulador. Además, Rojas-Torres y Ruiz-Salvador (2022), el poco nivel de compromiso gubernamental se ve reflejado en resultados inconsistentes respecto la calidad que se brinda y las expectativas de los usuarios, tienen muchas veces se encuentra insatisfecho debido a que no son congruentes con la realidad y las necesidades. Aunado a ello, Zavala-Soledispa et al. (2022), estipularon el requerimiento de desarrollar investigaciones orientadas hacia la determinación de los problemas resaltantes que impiden la entrega de un servicio educativo de calidad, lo cual permitirá abordar estrategias para su mejoramiento. En tanto, Zhao (2020), existe una amplia complejidad para analizar el nivel de calidad de los servicios educativos debido a su amplia versatilidad que se presenta de acuerdo al ámbito geográfico donde se desarrolla la prestación, por lo que se deben diseñar instrumentos válidos que ayuden a obtener los datos confiables.

Respecto a las dimensiones de la calidad de servicios educativos tuvo como autor principal a la Resolución de Secretaría General N° 282-2016-MINEDU.

2021, el cual menciona las siguientes: Dimensión estratégica: es la etapa donde se realiza el análisis de estratégico de las necesidades para la implementación respectiva del equipamiento y todos los recursos para el mejoramiento de la calidad. Dimensión administrativa: pertenece a la administración de los recursos que pertenecen a la institución bajo enfoques estratégicos de competitividad, y eficiencia y optimización para obtener los mejores resultados posibles. Dimensión pedagógica: son todas aquellas actividades relaciona directamente con las estrategias para la prestación del servicio educativo mediante el diseño de planes de aprendizaje adaptados a las necesidades. Dimensión comunitaria: involucra a la incorporación de la comunidad dentro del aprendizaje a través de diferentes espacios que faciliten su participación para el fortalecimiento cultural necesario.

III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de estudio

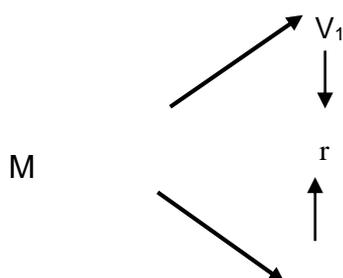
Básica, porque está sostenida la recopilación de información competitiva acerca del tema para su análisis respectivo y la determinación de estrategias que ayuden a fusionar soluciones concordantes con la problemática (Concytec, 2020).

Diseño de investigación

No experimental, según Pastora Alejo et al. (2020), es realizada sin la intervención directa de los investigadores sobre el funcionamiento natural de las variables, sino que las actividades están limitadas a la observación en su propio contexto para no modificar los resultados de manera intencional. Además, posee un enfoque cuantitativo, porque involucra la utilización de una gran cantidad de datos para procesarlos estadísticamente y conocer los resultados de forma congruente con los objetivos para representar la realidad del objeto investigado (Loayza-Rivas, 2021).

También presenta un alcance correlacional, porque través del análisis a estadístico permitirá conocer las relaciones que vinculan a las variables, lo cual permitirá de la construcción de las figuras y tablas estadísticas pertinentes para explicar este vínculo (Cvetkovic-Vega et al., 2021) Y de corte transversal, según Ramos-Galarza (2020), al considerar datos que únicamente ha sido recopilados en un solo momento para abordar el análisis correspondiente que en fundamentan a los resultados.

El diseño se resume en el siguiente esquema:



Dónde:

V_2

M = Muestra

V1 = Tecnologías de información

V2 = Calidad de servicios educativos

r = Relación entre ambas variables

3.2. Variables y Operacionalización.

Variable 1: Tecnologías de información

Variable 2: Calidad de servicios educativos

Nota: La matriz detallada se presenta en anexos

3.3. Población, (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.

3.3.1 Población

Para García-González y Sánchez-Sánchez (2020), está conformado por los elementos universales que dan forma al objeto y se encuentran en el mismo espacio geográfico para facilitar su agrupación respectiva y el análisis posterior.

La población fue de 552 docentes en la UGEL Bellavista – 2023.

- ✓ **Criterios de selección:** Inclusión: docentes activos en el año 2023, docentes de la zona urbana.
- ✓ **Exclusión:** Docentes de las zonas alejadas de la provincia, y docentes que no brindan su consentimiento informado.

3.3.2 Muestra

Corresponde a la determinación final de aquellos elementos que serán empleados para la obtención de los datos que fundamentan el análisis estadístico final (Romero et al., 2022).

Para conocer esta cantidad, se abordó el siguiente análisis:

$$n = \frac{z^2(p * q) + N}{e^2(N - 1) + z^2pq}$$

Z = 1.645
 E = 0.1
 p = 0.5
 q = 0.5
 N = 552

n =	552.68	89
	6.19	

La muestra de estudio estuvo conformada por 89 docentes de la UGEL Bellavista – 2023.

3.3.3 Muestreo

Muestreo probabilístico, ya que los usuarios que forman parte de la población no han sido considerados en su totalidad para integrar la muestra.

3.3.4 Unidad de análisis:

Un docente en la UGEL Bellavista – 2023.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica

Se empleará a la encuesta, la cual es concebida como un procedimiento integral y representativo dentro del ámbito de las investigaciones porque facilita la aplicación de su instrumento correspondiente para la obtención de los datos que son elementales para la obtención de los resultados en congruencia con los objetivos (Cisneros-Caicedo et al, 2022).

Instrumento

En cuanto a la segunda variable tecnologías de información, el instrumento se elaboró por fuente propia, tuvo 3 dimensiones, contando con un total de 15 items. Sus escalas de medición para dicha variable

son de la siguiente: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre.

En cuanto a la primera variable calidad de servicios educativos, el instrumento se elaboró por fuente propia que posee 4 dimensiones, contando con un total de 15 ítems. Sus escalas de medición para dicha variable son de la siguiente: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre.

Validez

Para dar validez al instrumento a aplicar, que es el cuestionario, se necesitará de la participación de 5 expertos de los cuales uno de ellos, será un metodólogo, y 4 serán maestros en Gestión Pública, quienes, en base a sus criterios metodológicos, emitirán una puntuación sobre la estructura y calidad de las interrogantes, así como en base a las categorías de Claridad, Coherencia y Relevancia. Esta validez se calcula con el coeficiente de V de Aiken, que dio como resultado 0.97 para la primera variable y 0.98 para la segunda variable.

Confiabilidad

Será analizado a través del alfa de Cronbach donde los resultados deberán ser 0.7 como mínimo para fundamentar su utilización respectiva (Borjas-García, 2020). Según el alfa de Cronbach la variable tecnologías de la información tiene una confiabilidad de 0.864323017 y la variable calidad de servicio su confiabilidad es de 0.8654634, para ambas es buena.

3.5. Procedimientos.

Para poder desarrollar el estudio fue necesario enviar una solicitud para obtener la autorización respectiva de los directivos de la entidad, con la cual posteriormente se abordó el marco teórico mediante la integración de información relevante y actualizada; seguido de ello se dio lugar a la determinación de las preguntas para la conformación de los

instrumentos, los mismos que fueron validados y se estableció la comprobación de su fiabilidad para posteriormente aplicarlos directamente hacia la muestra para la obtención de datos que alimentarán la estadística que fomentará los resultados para fundamentar las conclusiones y las sugerencias.

3.6. Método de análisis de datos.

Este proceso será alimentado por medio de los datos de tipo cuantitativos, los cuales facilitarán el cálculo estadístico a través del SPSS V.25. Además, se utilizarán la estadística descriptiva para conseguir información de tendencia de acuerdo a los resultados estadísticos bajo formulas planteadas; mientras que para hacer posible la respuesta a los objetivos y la comprobación de cada uno de las hipótesis planteadas, se empleará el coeficiente de Pearson, el mismo que brinda resultados en una escala de -1 a 1 para su interpretación respectiva.

3.7. Aspectos éticos.

Se respetaron los principios éticos internacionales que se detallan así: Autonomía, porque contempla la libertad de los participantes para sus decisiones y también la posibilidad de que el autor realice la determinación del tema sin ningún tipo de influencia externa; justicia, contemplando respeto de los derechos diversas orientaciones éticas de los participantes, de modo que estos tengan el espacio adecuado para su participación; beneficencia, porque precisamente busca el abordaje de la problemática que conlleve esclarecer soluciones competitivas y congruentes con la realidad para su fortalecimiento; no maleficencia, debido a que en ninguno de sus aspectos contempla la generación del daño para la entidad, por lo que se realiza una intervención cuidadosa sin causar interferencias.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados Descriptivos:

Tabla 1

Nivel de tecnologías de información

Nivel	Intervalo	frecuencia	%
Bajo	[15- 38]	6	6.74%
Regular	[39- 56]	58	65.17%
Alto	[57 - 75]	25	28.09%
Total		89	100.00%

Fuente: Elaboración propia. Resultados de la aplicación del instrumento

Interpretación:

Los resultados que se llegó según la tabla 01 el nivel de la variable tecnologías de la información fue regular 65.17%, alta 28.09% y baja 6.74%. Según los encuestados la gran mayoría afirma que las I.I.EE no cuenta con salas de innovación Tecnológica, con herramientas tecnológicas necesarias para la enseñanza, no se han implementado con nuevos equipos tecnológicos y no cuenta con docentes capacitados en el uso de las TIC. los docentes no hacen uso de las tecnologías de Información y no desarrollan estrategias de Innovación Tecnológica con los estudiantes y no cuentan con canales de comunicación (fampage, WhatsApp, número telefónico) para llegar a su público objetivo.

Tabla 2

Nivel de calidad de servicios educativos

Nivel	Intervalo	frecuencia	%
Bajo	[15- 38]	1	1.12%
Regular	[39- 56]	69	77.53%
Alto	[57 - 75]	19	21.35%
Total		89	100.00%

Fuente: Elaboración propia. Resultados de la aplicación del instrumento

Interpretación:

Los resultados que se precisan en la tabla 02 el nivel de la variable servicios educativos es regular 77.53%, alta 21.35% y baja 1.12%. El nivel de la variable servicios educativos es regular 77.53%, alta 21.35% y baja 1.12%. Los

encuestados opinan que la UGEL no promueve el desarrollo de capacidades para los docentes, no contribuye con material educativo para el logro de aprendizajes. no cuenta con los servicios académicos (biblioteca, salas de cómputo) necesarios para la satisfacción del estudiante, las estrategias para orientar el aprendizaje de los estudiantes de la II.EE no responden al desarrollo de la ciencia y tecnología, no genera espacios de interacción con los estudiantes para promover el rechazo de la violencia y la discriminación y para comunicar su inquietudes y proyectos relacionados a las tecnologías de información.

4.2 Resultados inferenciales:

Tabla 3

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 Tecnologías de la información	0.073	89	,200*
V2 Calidad de servicios educativos	0.101	89	0.026

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia. Uso del sistema estadístico Spss v. 49

La prueba de normalidad es un estadístico que nos permite determinar si los datos tienen significación normal en las variables, en la tabla 5 podemos observar que la variable tecnologías de la información sus Sig. fue $0.200 > 0.05$ y la variable calidad educativa su Sig. fue $0.026 < 0.05$, estos resultados no señalan que los datos no tienen una distribución normal, por lo que debe emplearse el estadístico Rho de Spearman.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de las tecnologías de información y la calidad de servicios educativos

			D1 Competencia tecnológica	D2 Competencia profesional	D3 Competencia comunicativa	V2 Calidad de servicios educativos
Rho de Spearman	D1 Competencia tecnológica	Coefficiente de correlación	1.000	,454**	,353**	0.149
		Sig. (bilateral)		0.000	0.001	0.165
		N	89	89	89	89
	D2 Competencia profesional	Coefficiente de correlación	,454**	1.000	,603**	,352**
		Sig. (bilateral)	0.000		0.000	0.001
		N	89	89	89	89
	D3 Competencia comunicativa	Coefficiente de correlación	,353**	,603**	1.000	,273**
		Sig. (bilateral)	0.001	0.000		0.010
		N	89	89	89	89
	V2 Calidad de servicios educativos	Coefficiente de correlación	0.149	,352**	,273**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.165	0.001	0.010	
		N	89	89	89	89

Fuente: Elaboración propia. Uso del sistema estadístico Spss v. 49

Interpretación:

Los resultados de la tabla 4 nos permite afirmar que solo existe relación significativa entre las dimensiones competencia profesional y competencia comunicativa con la variable calidad de servicio sus valores fueron sig. <0.05, no existe relación con la dimensión competencia tecnológica el valor sig. fue $0.165 > 0.05$. Si existe correlación positiva muy baja de la variable calidad de servicios educativos con las dimension: competencias tecnológicas $Sp = 0.149$ y correlación positiva baja con competencia comunicativa $Sp = 0.273$ y la competencia profesional $Sp = 0.352$.

Tabla 5

Relación entre las tecnologías de información y la calidad de servicios educativos

		V1 Tecnologías de la información	V2 Calidad de servicios educativos
Rho de Spearman	V1 Tecnologías de la información	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,307**
		N	89
	V2 Calidad de servicios educativos	Coefficiente de correlación	,307**
		Sig. (bilateral)	0.003
		N	89

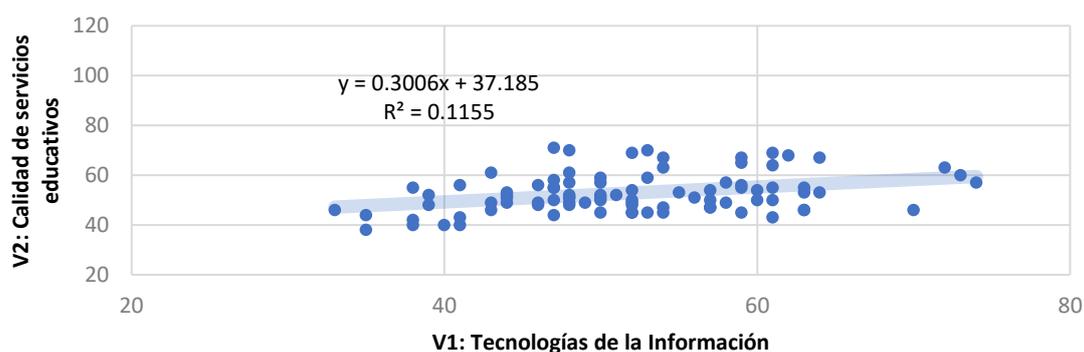
Fuente: Elaboración propia. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según los resultados obtenidos en la tabla 5 se puede afirmar que si existe relación significativa entre las tecnologías de información y la calidad de servicios educativos en la UGEL Bellavista – 2023 el valor significación fue $Sp=0.003 < 0.01$. La correlación entre ambas variables es positiva baja el valor del Rho de Spearman fue $Sp=0.307$.

Figura 1

Coefficiente de determinación



Nota: Uso del sistema estadístico Spss v. 49

Interpretación:

El coeficiente de determinación nos permite establecer el grado de dependencia entre ambas variables el resultado fue $R=0.1155$ lo que nos permite decir que la calidad de servicios educativos tiene una dependencia del 11.55% con las tecnologías de la información.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la investigación a nivel del objetivo específico 01 fue: El nivel de la variable tecnologías de la información fue regular 65.17%, alta 28.09% y baja 6.74%. Según Avendaño et al. (2021), reafirman que, los docentes consideraran que la incorporación de las TIC significa no solamente un gran avance dentro de la prestación de los servicios académicos y educativos, sino que también permite mayor versatilidad para ellos al momento de realizar la impartición de conocimientos hacia los estudiantes, debido a que existen elementos fundamentales que permiten a representar diversas casuísticas de la vida real para sean más entendibles por parte de los estudiantes; asimismo, la incorporación de estas herramientas permiten fortalecer la posibilidad de lograr mayores estándares de eficiencia en la enseñanza remota, sobre todo cuando se trata de aquellas localidades que no cuenta con la infraestructura tecnológica necesaria para poder brindar la continuidad de respectiva a las clases que actualmente han sido interrumpidas a consecuencia de la pandemia y la restricciones de interpuestas.

La dimensión competencia tecnológica es regular 60.67% baja 23.60% y alto 15.73%. Esto se debe a que el 74.2% señala que las II.EE no cuenta con salas de innovación Tecnológica, el 77.5% precisa que la II.EE no cuentan con las herramientas tecnológicas necesarias para la enseñanza, el 74.4% establece que la II.EE, en los últimos 5 años no se ha implementado con nuevos equipos tecnológicos y el 55.1% dice que la II.EE no cuenta con docentes capacitados en el uso de las TIC. La dimensión competencia profesional es regular 65.17%, alto 21.35% y bajo 13.48%, los encuestados en un 53.9% señalan que los docentes no promueven el buen uso de los equipos tecnológicos de las II.EE, el 61.8% señalan que en la II.EE ante una problemática educativa los docentes no hacen uso de las tecnologías de Información y el 57.3% de los docentes no desarrollan estrategias de Innovación Tecnológica con los estudiantes. La dimensión competencia comunicativa es alta 47.19%, regular 37.08% y bajo 15.73%, se ha precisado según el 51.7% de los encuestados que los docentes no hacen uso de las Tecnologías de información para impartir enseñanzas de calidad a los educandos y el 44.9% aseguran que las II.EE educativas no

cuentan con canales de comunicación (fampage, WhatsApp, número telefónico) para llegar a su público objetivo. según Carneiro et al (2021), la Competencia tecnológica, son todas aquellas competencias que poseen las personas para realizar la utilización de los recursos tecnológicos de forma positiva y responsable para acrecentar sus conocimientos. Competencia profesional, está relacionado con el desarrollo profesional de una actividad en específica de acuerdo a la formación obtenida, por lo que se considera como una competencia centralizada en una labor, la cual conlleva a su especialización continua para la generación de resultados sobresalientes. Competencia comunicativa, está relacionado estrechamente con el desarrollo de la comunicación a través de un lenguaje entendible y transparente en donde la utilización del canal adecuado permita la llegada de este mensaje sin ningún tipo de distorsiones a hacer el receptor a final, para lo cual la utilización de las TIC puede facilitar esta atareado indispensable mente a través de sus diversas herramientas.

El objetivo específico 02 su resultado fue: El nivel de la variable servicios educativos es regular 77.53%, alta 21.35% y baja 1.12%. la investigación de Caisa-Yucailla et al. (2022), Concluyen que, mientras las instituciones sean más capaces de brindar una educación competitiva, mejores serán los resultados de los estudiantes después de realizar las indagaciones sobre su rendimiento, lo cual no solamente permite posicionar a la institución en cuanto al cumplimiento de los estándares de calidad, sino que también permitirá potenciar las posibilidades de crecimiento económico nacional debida que cada una de las dimensiones de la educación son esenciales para poder generar conocimientos adecuados para la innovación; es por ello que se destaca la importancia de que las autoridades educativas se realicen un análisis de sus necesidades para incorporar los recursos que son necesarios para generar nuevos conocimientos en nueva metodología de enseñanza y gran medida a través de docentes capacitados y comprometidos con el mejoramiento de la calidad.

La dimensión estratégica es regular 73.03%, alto 20.22% y bajo 6.74%. Asi mismo el 59.6% opinan que la UGEL Bellavista no promueve el desarrollo de

capacidades para los docentes, el 61.8% no establece medidas para satisfacer las necesidades básicas de las II.EE y el 64.% precisa que no contribuye con material educativo para el logro de aprendizajes. La dimensión administrativa es regular 73.03%, bajo 15.73% y alto 11.24%. Se puede apreciar que el 69.7% precisan que con las herramientas tecnológicas que posee la II.EE no se puede impartir enseñanzas de calidad, el 61.8% manifiestan que La II.EE no cuenta con la infraestructura e instalaciones adecuadas para la enseñanza de los educandos y el 68.5% señalan que la II.EE no cuenta con los servicios académicos (biblioteca, salas de cómputo) necesarios para la satisfacción del estudiante. La dimensión pedagógica es regular 62.92%, alto 28.09% y bajo el 8.99%. Es preciso señalar según 50.6% de los encuestados señalan que las estrategias para orientar el aprendizaje de los estudiantes de la II.EE no responden al desarrollo de la ciencia y tecnología. La dimensión comunitaria es regular 62.92%, alto 28.09% y bajo 8.99%. Según el 42.7% las II.EE no genera espacios de interacción con los estudiantes para promover el rechazo de la violencia y la discriminación y el 41.6% no generan espacios para comunicar su inquietudes y proyectos relacionados a las tecnologías de información.

La Resolución de Secretaría General N° 282-2016-MINEDU. 2021, el cual menciona las siguientes: Dimensión estratégica: es la etapa donde se realiza el análisis de estratégico de las necesidades para la implementación respectiva del equipamiento y todos los recursos para el mejoramiento de la calidad. Dimensión administrativa: pertenece a la administración de los recursos que pertenecen a la institución bajo enfoques estratégicos de competitividad, y eficiencia y optimización para obtener los mejores resultados posibles. Dimensión pedagógica: son todas aquellas actividades relaciona directamente con las estrategias para la prestación del servicio educativo mediante el diseño de planes de aprendizaje adaptados a las necesidades. Dimensión comunitaria: involucra a la incorporación de la comunidad dentro del aprendizaje a través de diferentes espacios que faciliten su participación para el fortalecimiento cultural necesario.

El objetivo específico 03 sus resultados fueron: Si existe relación significativa entre las dimensiones competencia profesional y competencia comunicativa con la variable calidad de servicio sus valores fueron sig. <0.05 , no existe relación con la dimensión competencia tecnológica el valor sig. fue $0.165 > 0.05$. Si existe correlación positiva muy baja de la variable calidad de servicios educativos con las dimension: competencias tecnológicas $Sp= 0.149$ y correlación positiva baja con competencia comunicativa $Sp= 0.273$ y la competencia profesional $Sp= 0.352$. Según Menacho-Vargas et al. (2021), concluyen que, después de haber obtenido resultados de Nagalkerke de 10.5% se estableció la presencia de una variación respecto a la calidad de los servicios educativos, la cual está vinculada con las actividades de gestión del conocimiento y la implementación de liderazgo de tipo pedagógico para poder potenciar la capacidad del equipo designado para la creación de la currícula escolar interna y la designación de los equipos necesarios para que se pueda acceder a diversos datos informativos que se encuentran alejados en fuentes confiables y verídicas, lo cual fortalecerá las posibilidades de generar conocimientos competitivos y significativos que hacen puestos en práctica posteriormente en el campo de acción laboral o en el siguiente nivel de su formación académica, es decir, se debe pensar en un modelo estratégico que genere resultados positivos en todo momento.

El objetivo general tuvo como resultado: Si existe relación significativa entre las tecnologías de información y la calidad de servicios educativos en la UGEL Bellavista – 2023 el valor sig. fue $Sp= 0.003 < 0.01$. La correlación entre ambas variables es positiva baja el valor del Rho de Serman fue $Sp=0.307$. la apreciación de Chi et al. (2023), es muy importante porque concluyen que, es necesario realizar investigaciones sobre la forma en cómo se pueda obtener mayores resultados respecto a la utilización de las herramientas tecnológicas para el mejoramiento de la calidad de los servicios de educación, de modo que esto conllevará a la integración de los materiales correctos para generar mejoras en los procesos internos que posteriormente se verán reflejados en la calidad de estudiantes que se enfrenta posteriormente a los diversos contextos sociales y económicos; se estableció también que se deben integrar prácticas

positivas para que los estudiantes sean guiados hacia la utilización positiva de las herramientas digitales debido a que, cuando no se brindan los alcances necesarios pueden haber distorsiones que pueden conllevar a problemas serios que puede terminar afectando son nivel de rendimiento académico, es decir, se trata de incorporar las herramientas pero también se debe brindar la orientación necesaria.

Además, se cita a García Domínguez et al. (2022), concluyen que, actualmente las instituciones se encuentran al dilema de fomentar una imagen competitiva para levantar expectativas más relevantes en los usuarios, de modo que éstas sean contratadas al momento de realizar la entrega del servicio de forma concreta; todo ello debido a que permitirá captar una mayor cantidad de público y al mismo tiempo que facilitará la comunicación sobre la utilización de las herramientas tecnológicas como la base para fomentar la innovación en los estudiantes como elemento diferenciador; se destacó también la importancia de la labor directiva del personal encargado de estas funciones de vida que son los responsables de gestionar no solamente el equipamiento necesario para potenciar la infraestructura, sino también para implementar estrategias intangibles que conlleven hacia el mejoramiento de la calidad por medio de la capacitación de los docentes y la creación de un entorno adecuado para los estudiantes.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Si existe relación significativa entre las tecnologías de información y la calidad de servicios educativos en la UGEL Bellavista – 2023 el valor sig. fue $Sp= 0.003 < 0.01$. La correlación entre ambas variables es positiva baja el valor del Rho de Sperman fue $Sp=0.307$.
- 6.2 El nivel de la variable tecnologías de la información fue regular 65.17%, alta 28.09% y baja 6.74%. Los docentes afirman que las II.EE no cuenta con salas de innovación Tecnológica y con herramientas tecnológicas necesarias para la enseñanza, no se han implementado nuevos equipos tecnológicos y no cuenta con docentes capacitados en el uso de las TIC. no se hace uso de las tecnologías de Información y no se desarrollan estrategias de Innovación Tecnológica con los estudiantes y no cuentan con canales de comunicación (fampage, WhatsApp, número telefónico) para llegar a su público objetivo.
- 6.3 El nivel de la variable servicios educativos es regular 77.53%, alta 21.35% y baja 1.12%. Los docentes opinan que la UGEL no promueve el desarrollo de capacidades, no contribuyen con material educativo para el logro de aprendizaje., las estrategias para orientar el aprendizaje de los estudiantes no responden al desarrollo de la ciencia y tecnología, no genera espacios de interacción para promover el rechazo de la violencia y la discriminación y para que comuniquen sus inquietudes y proyectos relacionados a las tecnologías de información.
- 6.4 Si existe relación significativa entre las dimensiones competencia profesional y competencia comunicativa con la variable calidad de servicio sus valores fueron sig. < 0.05 , no existe relación con la dimensión competencia tecnológica el valor sig. fue $0.165 > 0.05$. Si existe correlación positiva muy baja de la variable calidad de servicios educativos con las dimension: competencias tecnológicas $Sp= 0.149$ y correlación positiva baja con competencia comunicativa $Sp= 0.273$ y la competencia profesional $Sp= 0.352$

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 El director de la UGEI Bellavista debe de promover las salas de innovación Tecnológica, y establecer las herramientas tecnológicas necesarias para la enseñanza, solicitar se actualice los equipos tecnológicos.
- 7.2 El area de recursos humanos debe de promover la capacitación docente en el uso de las TIC. , el buen uso de los equipos tecnológicos de las II.EE y el uso de las tecnologías de Información y desarrollan estrategias de Innovación Tecnológica con los estudiantes.
- 7.3 El director de la UGEL Bellavista debe de establecer medidas para satisfacer las necesidades básicas de las II.EE y contribuya con materiales educativos para el logro de aprendizajes de calidad
- 7.4 El area pedagógica debe establecer estrategias para orientar el aprendizaje de los estudiantes de la II.EE al desarrollo de la ciencia y tecnología.
- 7.5 El area Pedagógica debe generar espacios de interacción con los estudiantes para promover el rechazo de la violencia y la discriminación y generar espacios para comunicar su inquietudes y proyectos relacionados a las tecnologías de información.

REFERENCIAS

- Al-Hyari, H. (2023). Change resistance management and the transition to distance learning during covid-19: moderating role of education technology. *Journal of Profess*, 8 (3). <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i3.1085>
- Avendaño, W., Hernández, C. y Prada, R. (2021). Uso de las Tecnología de Información y Comunicación como valor pedagógico en tiempos de crisis. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 23(36). <https://doi.org/10.19053/01227238.116>
- Badajoz-Ramos, J., Flores, M. y Martínez-Quispe, D. (2022) Percepción estudiantil sobre el uso de las TIC de los docentes de universidades públicas del Perú, *Comuni@cción* 13(4), <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.13.4.750>
- Becerra, Y. (2020). Information and Communication Technologies in the Era of the Fourth Industrial Revolution: Technological Trends and Challenges in Engineering Education. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 14(28). ISSN 1909-8367. <https://doi.org/10.31908/19098367.2057>
- Borjas-García, J. (2020). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, contabilidad y gestion*, 15(5). <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90>
- Cabrera De Ruiz, K., Ruiz-Bartra, Ch. y Maturano-Pérez, T. (2023). Calidad del servicio educativo en el cumplimiento de metas universitarias. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 28(7). <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i28.545>
- Caisa-Yucailla, E., Gárceles-Lescano, A. y Vite-Constante, J. (2022). Efectos de la calidad del servicio académico: un acercamiento a la satisfacción del estudiante de la provincia de Tungurahua (Ecuador). *Revista de Economía del Caribe*, 29. <https://doi.org/10.14482/ecoca.29.505.774>
- Carneiro, J., Tocasno, C y Diaz, T (2021). *Los desafíos de las TIC para el cambio educativo*. España. Santillana : Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) **ISBN** **(13):** 978-84-7666-197-0 https://www.observatoriodelainfancia.es/oia/esp/documentos_ficha.aspx?id=3316

- Castellano-Gil, J., Loaiza, K. y Fajardo, A. (2020). Information and communication technologies in the national university of education of Ecuador. In *SciELO Preprints*. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.731>
- Cervantes-Lopez, M., Pena-Maldonado, A. y Ramos-Sanchez, A. (2020). Use of information and communication technologies as a support tool for medical students' learning. *CienciaUAT*, 15(1). <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i1.1380>.
- Chi, J., Porres, A. y Velez-Bustillo, E. (2023). Una manera de mejorar la calidad de la educación: el rol del director escolar. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 14(1). <https://doi.org/10.18861/cied.2023.14.1.3277>
- Christoph Pimmer, Magdalena Mateescu, Urs Gröhbiel (2016). Mobile and ubiquitous learning in higher education settings. A systematic review of empirical studies, *Computers in Human Behavior*, Volume 63, Pages 490-501, ISSN 0747-5632, <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.05.057>.
- Cisneros-Caicedo, A., Guevara-García, A., Urdánigo-Cedeño, J., Garcés-Bravo, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Ciencias Económicas y Empresariales*. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Claudia Jennifer Dold (2016). Rethinking Mobile Learning in Light of Current Theories and Studies, *The Journal of Academic Librarianship*, Volume 42, Issue 6, Pages 679-686, ISSN 0099-1333, <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2016.08.004>.
- Concytec (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. Lima: Dirección de Políticas y Programas de CTI. <https://n9.cl/acokb>
- Costa dos Santos Guede, H., Nildo de Barros Silva Júnior, J. & Cabral-Januário, D. (2023). Tecnologías de la información como apoyo organizacional para luchar contra el COVID-19: el discurso de los enfermeros. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 31. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.6202.3854>
- Covarrubias-Papahiu, P. (2020). Teaching representations on Information and Communication Technologies (ICT) for the teaching of psychology. *Propós. Represent*, 8(3), ISSN 2307-7999. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.407>

- Cuquerella-Gilabert, M. & García, A. (2023). Adicciones a las tecnologías de la información y la comunicación en la Comunitat Valenciana, 2018-2020. *Gac Sanit* 37. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2022.102252>
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J. y Soto (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1). <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
- Da Silva Pires, B., Colombo-Junior, P. (2022). The school goes to the museum(!)(?): a view of pedagogical coordinators and educational management in Uberaba, Minas Gerais. *Acta Scientiarum. Education*, 44 (1). Doi: <https://doi.org/10.4025/actascieduc.v44i1.53678>
- Díaz-Vera, J., Ruiz-Ramírez, A. y Egüez-Cevallos, C. (2021). Impacto de las TIC: desafíos y oportunidades de la Educación Superior frente al COVID-19. *Revista Científica UISRAEL*, 18(2). <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n2.2021.448>
- Dos-Santos, L. (2020). The Relationship between the COVID-19 Pandemic and Nursing Students' Sense of Belonging: The Experiences and Nursing Education Management of Pre-Service Nursing Professionals. *Public Health*, 17(16), 5848; <https://doi.org/10.3390/ijerph17165848>
- Flores-Flores, H. (2021). La gestión educativa, disciplina con características propias. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 9 (1). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i1.2832>
- Foulger, TS, Graziano, KJ, Schmidt-Crawford, D. and Slykhuis, DA (2017). Technological Competencies of the Teacher Educator. *Journal of Technology and Teacher Education*, 25 (4), 413-448. Waynesville, North Carolina, USA: Society for Information Technology and Teacher Education. <https://www.learntechlib.org/primary/p/181966/>
- Gao, S., Krogstie, J., & Siau, K. (2011). Developing an instrument to measure the adoption of mobile services. *Mobile information systems*, 7(1), 45-67. <https://doi.org/10.3233/MIS-2011-0110>
- García-Dominguez, A., Gamarra-Rivera, M. y Cruzado-Portalanza, A. (2022). Calidad de servicio en educación superior. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 23(6). <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.374>

- García-González, J. y Sánchez-Sánchez, P. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información Tecnológica*, 31(6). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>
- Graf, C. (2020). Tecnologías de información y comunicación (TICs). Primer paso para la implementación de TeleSalud y Telemedicina. *Revista Paraguaya de Reumatología*, 6(1). <https://doi.org/10.18004/rpr/2020.06.01.1-4>
- Gulyaeva, T. (2020). New information technologies as the basis for improving the quality of higher professional education. *Universidad y Sociedad*, 12(6). ISSN 2218-3620. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000600220&script=sci_abstract&tlng=en
- Hernandez, R., Saavedra-López, M. y Wong-Fajardo, E. (2021). Producción científica iberoamericana sobre TIC en el contexto educativo. *Propósitos y Representaciones*, 9(3). <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9n3.1443>
- Hodjat Hamidi & Amir Chavoshi (2018). Analysis of the essential factors for the adoption of mobile learning in higher education: A case study of students of the University of Technology, *Telematics and Informatics*, Volume 35, Issue 4, Pages 1053-1070, ISSN 0736-5853, <https://doi.org/10.1016/j.tele.2017.09.016>.
- Huamani-Huaranca, N., Huamani-Huaranca, L. y Pinto de Alarcón, J. (2023). TIC en Universidades Públicas de Tres Países de la Comunidad Andina de Naciones durante el COVID-19. *Comuni@cción*, 14(1). <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.14.1.805>
- Ilmi, Z., Darma, D., Azis, M. (2020). Independence in Learning, Education Management, and Industry 4.0: Habitat Indonesia during COVID-19. *Sport Phys*. DOI 10.26773/jaspe.201010
- Imron, A., Budi-Wiyono, B., Hadi, S. (2020). Teacher Professional Development to Increase Teacher Commitment in the Era of the Asean Economic Community. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 487. DOI:10.2991/assehr.k.201112.059 How to use a DOI?
- Lantolf, J. P., Thorne, S. L., & Poehner, M. E. (2014). Sociocultural theory and second language development. In *Theories in second language acquisition*

- (pp. 221-240). Routledge.
<https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780203628942-16>
- Loayza-Rivas, J. (2021). Actitudes hacia la investigación científica y estadística en estudiantes de Psicología. *Academo (Asunción)*, 8(2).
<https://doi.org/10.30545/academo.2021.jul-dic.6>
- Lolo Avellaneda Callirgos, María Aurelia Lazo Pérez, Meyder Vera Gonzalez, Norma Tatiana Milian Liza de Escobar, Jorge Max Mundaca Monja, Eduardo Abraham Arrascue Becerra, Weiky Nelly Juliana Carpio Vasquez (2023). strategic educational management and quality of educational services in primary schools in the José Leonardo Ortiz district. *Russian Law Review*, 11 (4s).
<https://russianlawjournal.org/index.php/journal/article/view/831/1277>
- Mariaca-Garron, M., Zagalaz-Sánchez, M. y Campoy-Aranda, T. (2022). Revisión bibliográfica sobre el uso de las TIC en la educación. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 18(1).
<https://doi.org/10.18004/riics.2022.junio.23>
- Marta-Formichella, M. y Verónica-Alderete, M. (2020). El efecto de las TIC en el desempeño educativo: el análisis de la comprensión lectora. *Semestre Económico*, 54(23). <https://doi.org/10.22395/seec.v23n54a9>
- Meesuk, P., Sramoon, B., Wongrugsu, A. (2020). Classroom Action Research-based Instruction: The Sustainable Teacher Professional Development Strategy. *Journal of Teacher Education for Sustainability*, 22 (1).
<https://doi.org/10.2478/jtes-2020-0008>
- Melendez Ordoñez, J. H. (2022). Gestión de las TIC en la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4966-4988.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2988
- Menacho-Vargas, I., Cavero-Ayvar, H y Orihuela-Alvino, M. (2021). Variables que inciden en la calidad educativa en un contexto de crisis sanitaria en instituciones educativas públicas de Comas. *Propósitos y Representaciones*, 9(1). <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1037>
- Montenegro-Ordoñez, J. (2020). La calidad en la docencia universitaria. Una aproximación desde la percepción de los estudiantes. *Educación*, 29(56).
<http://dx.doi.org/10.18800/educacion.202001.006>

- Morozova, M., Lyusev, N. y Kulagina, J. A. (2020). Information technologies in teaching humanitarian disciplines. *Propósitos Y Representaciones*, 9(1), e817. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.817>
- Mou, J., & Cohen, J. F. (2014, June). A longitudinal Study of Trust and Perceived Usefulness in Consumer Acceptance of an eService: the Case of Online Health Services. In *PACIS* (p. 258). <https://aisel.aisnet.org/pacis2014/258/>
- Murillo-Rozo, S., Salas-Hernández, J., Rodríguez-Araque, E. (2022). Benefits of a Collaborative Platform for Educational Management. Laboratories of the Faculty of Engineering, Cafam University Foundation. *Resilient, Inclusive and Sustainable Actions*. <http://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2022.1.1.567>
- Padilla de la Torre, M. & Patino-Lopez, M. (2020). Information and Communication Technologies for Social Development: a Methodological Proposal. *PAAKAT: rev. tecnol. soc.* 10(18). ISSN 2007-3607. <https://doi.org/10.32870/pk.a10n18.432>
- Palacio-Sprockel, L., Curiel-Gómez, Y., y Peñaranda De Armas, K. (2022). Innovación en la gestión educativa: actores y procesos. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27 (8), 1476-1490. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.47>
- Parra-Castrillón, J. (2022). Percepciones internas y externas sobre calidad de la educación en línea. *Revista Electrónica Educare*, 26(2). <http://dx.doi.org/10.15359/ree.26-2.24>
- Pastora-Alejo, B., Fuentes-Aparicio, A. y Rivero-Padrón, Y. (2020). Importancia de la asignatura metodología de la investigación para la formación investigativa del estudiante Universitario. *Conrado*, 73(16). <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n73/1990-8644-rc-16-73-295.pdf>
- Peralta-Tapia, M., Horna-Torres, E., Horna-Torres, E. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 1 (47). <http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>
- Pettersson, F. (2018) On the issues of digital competence in educational contexts: a review of the literature. *Educ Inf Technol* 23 , 1005-102 <https://doi.org/10.1007/s10639-017-9649-3>
- Pita-Torres, B. (2020). Políticas públicas y gestión educativa, entre la formulación y la implementación de las políticas educativas. *Ciencias Sociales y Humanas*, 20 (39). <https://doi.org/10.22518/jour.ccsch/2020.2a09>

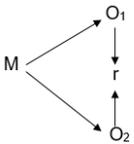
- Puican-Rodriguez, V., Gomez-Morales, A., Rimapa-Navarro, L. (2023). Pedagogical leadership in the educational management of peruvian educational institutions. *Journal of Profess*, 8 (4). <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i4.1548>
- Quilia-Valerio, J., Alfaro-Mendoza, J. y Riveros-Ávila, M. (2023). Impacto de las TIC en educación básica en América Latina. *Revista de Educación*, 21(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-76962023000300026&script=sci_arttext
- Ramos-Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9 (3). <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Resolución de Secretaría General N° 282-2016-MINEDU. Lineamientos que establecen las condiciones básicas para la provisión de servicios educativos de Educación Básica. (2021). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2034360/RM%20N%C2%B0%20263-2021-MINEDU.pdf.pdf>
- Rojas-Torres, E., Ruiz-Salvador, S. (2022). Connectivity and Management of Technological Supplies in Educational Institutions during COVID 19. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 13 (3). DOI:10.47750/pnr.2022.13.03.117
- Romero-Urréa, H., Real-Cotto, J. J., Ordoñez-Sánchez, J. L., Gavino-Díaz, G. E. y Saldarriaga, G. (2022). Metodología De La Investigación. *ACVENISPROH Académico*. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017>
- Sarrab, M., Al-Shih, H., & Rehman, O. M. H. (2013). Exploring major challenges and benefits of m-learning adoption. *British Journal of Applied Science & Technology*, 3(4), 826. <https://doi.org/10.9734/BJAST/2013/3766>
- Shin, W. S., & Kang, M. (2015). The use of a mobile learning management system at an online university and its effect on learning satisfaction and achievement. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 16(3), 110-130. <https://doi.org/10.19173/irrodl.v16i3.1984>
- Solari-Legua, G. y Salas-Canales, H. (2023). Tecnologías de información y comunicación y desarrollo organizacional en el Área Comercial de una compañía peruana de seguros, 2022. *Revista de Difusión cultural y científica*

- de la Universidad La Salle en Bolivia, 25(25).
<https://doi.org/10.21142/tl.2022.2743>
- Sosa-Díaz, M. y Valverde-Berrocoso, J. (2022). Hacia una educación digital. Modelos de integración de las TIC en los centros educativos. *Revista mexicana de investigación educativa*, 94(27).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662022000300939
- Tuğba Koç, Aykut Hamit Turan, Algin Okursoy (2016). Acceptance and usage of a mobile information system in higher education: An empirical study with structural equation modeling, *The International Journal of Management Education*, Volume 14, Issue 3, Pages 286-300, ISSN 1472-8117,
<https://doi.org/10.1016/j.ijme.2016.06.001>.
- Valera-Quispe, P. L. (2021). Effects of the Training Program for Managers in Digital Competencies in the Framework of Good Performance, in the Improvement of the Performance of Managers of Networks 13, 14 and 15 of UGEL 02, 2019. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(14), 3742-3764.
<https://www.turcomat.org/index.php/turkbilmamat/article/download/11016/8199>
- Varela, P., De-Hegedüs, P. & Gómez, R. (2021). Characterization and functioning of the strawberry innovation system in Salto. *Agrociencia Uruguay*, 25(1).
<https://doi.org/10.31285/agro.25.360>
- Yuryevna-Gulyaeva, T., Gennadyevna-Kostenko, E. & Vladimirovna-Mirzoeva, E. (2020). New information technologies as the basis for improving the quality of higher professional education. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000600220
- Zavala-Soledispa, B., Soledispa-Cañarte, B., Soledispa-Cañarte, P. (2022). Educational management as a driver of scientific and technological research: New horizons for innovation. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2 (1).
<https://doi.org/10.56294/saludcyt2022165>
- Zhao, J. (2022). Comprehensive Budget Execution Performance Evaluation of Companies Incorporating EVA Unsupervised Learning Model. *Mobile Information Systems*. <https://doi.org/10.1155/2022/5921443>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Tecnologías de información y calidad de servicios educativos en la UGEL Bellavista – 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos												
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre las tecnologías de información y la calidad de servicios educativos en la UGEL Bellavista – 2023?</p> <p>problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de tecnologías de información en la UGEL Bellavista – 2023? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicios educativos en la UGEL Bellavista – 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de las tecnologías de información y la calidad de servicios educativos en la UGEL Bellavista – 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determina la relación entre las tecnologías de información y la calidad de servicios educativos en la UGEL Bellavista – 2023.</p> <p>Específicos:</p> <p>Identificar el nivel de tecnologías de información en la UGEL Bellavista – 2023. Identificar el nivel de calidad de servicios educativos en la UGEL Bellavista – 2023. Determinar la relación entre las dimensiones de las tecnologías de información y la calidad de servicios educativos en la UGEL Bellavista – 2023.</p>	<p>hipótesis general: H1: Existe relación significativa entre las tecnologías de información y la calidad de servicios educativos en la UGEL Bellavista – 2023.</p> <p>hipótesis específicas:</p> <p>H1: El nivel de tecnologías de información en la UGEL Bellavista – 2023, es alto. H2: El nivel de calidad de servicios educativos en la UGEL Bellavista – 2023, es alto. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de las tecnologías de información y la calidad de servicios educativos en la UGEL Bellavista – 2023.</p>	<p>Técnica La técnica empleada en el estudio es la encuesta</p> <p>Instrumentos El instrumento empleado es el cuestionario</p>												
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p>  <p>M = Muestra O1= Tecnologías de información O2 = Calidad de servicios educativos r = Indica la relación entre ambas variables</p>	<p>Población: Fue de 552 docentes en la UGEL Bellavista – 2023.</p> <p>Muestra: La muestra fue de 89 docentes en la UGEL Bellavista – 2023.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Tecnologías de información</td> <td>Competencia tecnológica</td> </tr> <tr> <td>Competencia profesional</td> </tr> <tr> <td>Competencia comunicativa</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Calidad de servicios educativos</td> <td>Dimensión estratégica</td> </tr> <tr> <td>Dimensión administrativa</td> </tr> <tr> <td>Dimensión pedagógica</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Dimensión comunitaria</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Tecnologías de información	Competencia tecnológica	Competencia profesional	Competencia comunicativa	Calidad de servicios educativos	Dimensión estratégica	Dimensión administrativa	Dimensión pedagógica		Dimensión comunitaria	
Variables	Dimensiones														
Tecnologías de información	Competencia tecnológica														
	Competencia profesional														
	Competencia comunicativa														
Calidad de servicios educativos	Dimensión estratégica														
	Dimensión administrativa														
	Dimensión pedagógica														
	Dimensión comunitaria														

Anexo 02: Matriz de Operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición				
Tecnologías de información	Para Carneiro et al. (2021), las TIC son una de las variables claves de la sociedad del conocimiento, una necesidad primordial que irá desarrollando progresivamente a nivel mundial, empoderando a la sociedad y facilitando su inclusión digital.	La variable de estudio medirá mediante un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Competencia tecnológica	Tecnología	¿La II.EE cuenta con salas de innovación Tecnológica? ¿En la II.EE, en los últimos 5 años se implementado con nuevos equipos tecnológicos?	Ordinal en Likert (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A Veces, (4) Casi Siempre (5) Siempre				
				Herramientas	¿La II.EE cuentan con las herramientas tecnológicas necesarias para la enseñanza?					
				Conocimientos	¿Los docentes cuentan con los conocimientos requeridos para la enseñanza al educando? ¿La II.EE cuenta con docentes capacitados en el uso de las TIC?					
				Competencia profesional	Liderazgo		¿Los docentes promueven el buen uso de los equipos tecnológicos de la II.EE?? ¿Los docentes cuenta con iniciativa para promover el uso correcto de la Tecnologías de Información?			
			Iniciativa		¿Los docentes se interesan por aprender sobre el uso correcto de las TIC?					
			Problemática		¿En la II.EE ante una problemática educativa los docentes hacen uso de las tecnologías de Información?					
			Estrategias		¿Los docentes desarrollan estrategias de Innovación Tecnológica con los estudiantes?					
			Competencia comunicativa	Canales	¿La II.EE educativa cuenta con canales de comunicación (fampage, WhatsApp, número telefónico) para llegar a su público objetivo? ¿En la II.EE se promueve el uso de los canales de comunicación para desarrollo de sus actividades educativas?					
				Eficiencia	¿Los docentes hacen uso de las Tecnologías de información para impartir enseñanzas de calidad a los educandos? ¿Los docentes hacen uso de las Tecnologías de información para comunicarse con sus estudiantes?					
					Innovación		¿La II.EE cuenta con conexión a internet?			
				Calidad de servicios educativos	Resolución de Secretaría General N° 282-2016-MINEDU. 2021, como el conjunto de procesos administrativos y estrategias de liderazgo que buscan lograr el desarrollo integral de las y los estudiantes y garantizar su acceso a la educación básica hasta la culminación de su trayectoria educativa		Se medirá mediante un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Estratégica	Gestión Estratégica	¿La UGEL Bellavista promueve el desarrollo de capacidades para los docentes? ¿Los docentes cumplen con los objetivos y metas establecidas por la UGEL Bellavista? ¿La UGEL Bellavista opta medidas para satisfacer las necesidades básicas de las II.EE? ¿La UGEL Bellavista contribuye con material educativo para el logro de aprendizajes?
			Administrativa						Gestión Escolar	¿Con las herramientas tecnológicas que posee la II.EE se puede impartir enseñanzas de calidad? ¿La II.EE cuenta con la infraestructura e instalaciones adecuadas para la enseñanza de los educandos? ¿La II.EE cuenta con los servicios académicos (biblioteca, salas de cómputo) necesarios para la satisfacción del estudiante?
Gestión Administrativa	¿Los docentes de la II.EE, gestiona de manera adecuada el desarrollo de las actividades?									
Pedagógica	Gestión Educativa	¿Los docentes cumplen con las funciones académicas establecidas por la UGEL Bellavista? ¿Las enseñanzas impartidas por los docentes contribuyen al logro de los aprendizajes de los estudiantes?								

			Gestión del Aprendizaje	¿En las labores académicas de la II.EE es necesario el uso de las herramientas tecnológicas?	
			Comunitaria	¿Las estrategias para orientar el aprendizaje de los estudiantes de la II.EE responden al desarrollo de la ciencia y la tecnología?	
				Gestión de la convivencia escolar	¿La II.EE genera espacios de interacción con los estudiantes para promover el rechazo de la violencia y la discriminación?
					¿En la II.EE se realizan actividades para promover la convivencia escolar?
			Gestión de oportunidades	¿Los estudiantes generan espacios para comunicar su inquietudes y proyectos relacionados a las tecnologías de información?	

Anexo 03. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Tecnologías de información

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

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

Nº	Criterios de evaluación	1	2	3	4	5
Competencia tecnológica						
1	¿La II.EE cuenta con salas de innovación Tecnológica?					
2	¿Los docentes cuentan con los conocimientos requeridos para la enseñanza al educando?					
3	¿La II.EE cuentan con las herramientas tecnológicas necesarias para la enseñanza?					
4	¿En la II.EE, en los últimos 5 años se implementado con nuevos equipos tecnológicos?					
5	¿La II.EE cuenta con docentes capacitados en el uso de las TIC?					
Competencia profesional						
6	¿Los docentes promueven el buen uso de los equipos tecnológicos de las II.EE??					
7	¿Los docentes cuenta con iniciativa para promover el uso correcto de las Tecnologías de Información?					
8	¿Los docentes se interesan por aprender sobre el uso correcto de las Tecnologías de Información?					
9	¿En la II.EE ante una problemática educativa los docentes hacen uso de las tecnologías de Información?					
10	¿Los docentes desarrollan estrategias de Innovación Tecnológica con los estudiantes?					

Competencia comunicativa					
11	¿La II.EE educativa cuenta con canales de comunicación (fampage, WhatsApp, número telefónico) para llegar a su público objetivo?				
12	¿En la II.EE se promueve el uso de los canales de comunicación para desarrollo de sus actividades educativas?				
13	¿Los docentes hacen uso de las Tecnologías de información para impartir enseñanzas de calidad a los educandos?				
14	¿Los docentes hacen uso de las Tecnologías de información para comunicarse con sus estudiantes?				
15	¿La II.EE cuenta con conexión a internet?				

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Calidad de servicios educativos

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

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

Nº	Criterios de evaluación	1	2	3	4	5
Dimensión estratégica						
1	¿La UGEL Bellavista promueve el desarrollo de capacidades para los docentes?					
2	¿Los docentes cumplen con los objetivos y metas establecidas por la UGEL Bellavista?					
3	¿La UGEL Bellavista opta medidas para satisfacer las necesidades básicas de las II.EE?					
4	¿La UGEL Bellavista contribuye con material educativo para el logro de aprendizajes?					
Dimensión administrativa						
5	¿Con las herramientas tecnológicas que posee la II.EE se puede impartir enseñanzas de calidad?					
6	¿La II.EE cuenta con la infraestructura e instalaciones adecuadas para la enseñanza de los educandos?					
7	¿La II.EE cuenta con los servicios académicos (biblioteca, salas de cómputo) necesarios para la satisfacción del estudiante?					
8	¿Los docentes de la II.EE, gestiona de manera adecuada el desarrollo de las actividades?					
Dimensión pedagógica						

9	¿Los docentes cumplen con las funciones académicas establecidas por la UGEL Bellavista?					
10	¿Las enseñanzas impartidas por los docentes contribuyen al logro de los aprendizajes de los estudiantes?					
11	¿En las labores académicas de la II.EE es necesario el uso de las herramientas tecnológicas?					
12	¿Las estrategias para orientar el aprendizaje de los estudiantes de la II.EE responden al desarrollo de la ciencia y la tecnología?					
Dimensión comunitaria						
13	¿La II.EE genera espacios de interacción con los estudiantes para promover el rechazo de la violencia y la discriminación?					
14	¿En la II.EE se realizan actividades para promover la convivencia escolar?					
15	¿Los estudiantes generan espacios para comunicar su inquietudes y proyectos relacionados a las tecnologías de información?					

Anexo 4. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Confiabilidad del cuestionario de Tecnologías de Información

Alfa de Cronbach	N de elementos
,8643	89

Confiabilidad del cuestionario de Calidad de Servicios Educativos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,8654	89

Anexo 04. Consentimiento y/o asentimiento informado

Título de la investigación: Tecnologías de información y calidad de servicios educativos en la UGEL Bellavista – 2023

Investigador (a): Requejo Peralta Luz Neida

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Tecnologías de información y calidad de servicios educativos en la UGEL Bellavista – 2023.”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre Tecnologías de información y calidad de servicios educativos en la UGEL Bellavista – 2023

Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de San Martín.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de Municipalidad Provincial de San Martín de la institución. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) Requejo Peralta Luz Neida email: luzrequejop@gmail.com y docente asesor: Barboza Zelada Pedro Arturo email: pbarbozaz@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Teófilo Fernández Vásquez

Fecha y hora: 09-12-2023 a las 05:30 pm



The image shows a handwritten signature in blue ink over a circular official stamp. The stamp contains the text 'J. A. - SAN MARCO' at the top, 'UGEL BELLAVISTA' in the middle, and 'Prof. Teófilo Fernández Vásquez' and 'DIRECTOR' at the bottom.

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 5: Validaciones de expertos por cada instrumento

Experto 1

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Tecnologías de Información

Nº	DIMENSION: Competencia tecnológica	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿La II.EE cuenta con salas de innovación Tecnológica?				x				x				x	
02	¿Los docentes cuentan con los conocimientos requeridos para la enseñanza al educando?				x				x				x	
03	¿La II.EE cuentan con las herramientas tecnológicas necesarias para la enseñanza?				x				x				x	
04	¿En la II.EE, en los últimos 5 años se implementado con nuevos equipos tecnológicos?				x				x				x	
05	¿La II.EE cuenta con docentes capacitados en el uso de las TIC?				x				x				x	
Nº	DIMENSION: Competencia profesional													
06	¿Los docentes promueven el buen uso de los equipos tecnológicos de las II.EE?				x				x				x	
07	¿Los docentes cuenta con iniciativa para promover el uso correcto de la Tecnologías de Información?				x				x				x	
08	¿Los docentes se interesan por aprender sobre el uso correcto de las TIC?				x				x				x	
09	¿En la II.EE ante una problemática educativa los docentes hacen uso de las tecnologías de Información?				x				x				x	
10	¿Los docentes desarrollan estrategias de Innovación Tecnológica con los estudiantes?				x				x				x	
Nº	DIMENSION: Competencia comunicativa													
11	¿La II.EE educativa cuenta con canales de comunicación (fampage, WhatsApp, número telefónico) para llegar a su público objetivo?				x				x				x	
12	¿En la II.EE se promueve el uso de los canales de comunicación para desarrollo de sus actividades educativas?				x				x				x	
13	¿Los docentes hacen uso de las Tecnologías de información para impartir enseñanzas de calidad a los educandos?				x				x				x	

14	¿Los docentes hacen uso de las Tecnologías de información para comunicarse con sus estudiantes?				x				x				x	
15	¿La II.EE cuenta con conexión a internet?				x				x				x	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos

brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio

2. Bajo nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel (x)

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Si existe moderado nivel para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. José W. Pérez Delgado

DNI: 27720936

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

Chiclayo, 10 de noviembre del 2023




 José W. Pérez Delgado

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Calidad de servicios educativos

Nº	DIMENSION: Estratégica	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿La UGEL Bellavista promueve el desarrollo de capacidades para los docentes?				x				x				x	
02	¿Los docentes cumplen con los objetivos y metas establecidas por la UGEL Bellavista?				x				x				x	
03	¿La UGEL Bellavista opta medidas para satisfacer las necesidades básicas de las II.EE?				x				x				x	
04	¿La UGEL Bellavista contribuye con material educativo para el logro de aprendizajes?				x				x				x	
Nº	DIMENSION: Administrativa													
05	¿Con las herramientas tecnológicas que posee la II.EE se puede impartir enseñanzas de calidad?				x				x				x	
06	¿La II.EE cuenta con la infraestructura e instalaciones adecuadas para la enseñanza de los educandos?				x				x				x	
07	¿La II.EE cuenta con los servicios académicos (biblioteca, salas de cómputo) necesarios para la satisfacción del estudiante?				x				x				x	
08	¿Los docentes de la II.EE, gestiona de manera adecuada el desarrollo de las actividades?				x				x				x	
Nº	DIMENSION: Pedagógica													
09	¿Los docentes cumplen con las funciones académicas establecidas por la UGEL Bellavista?				x				x				x	
10	¿Las enseñanzas impartidas por los docentes contribuyen al logro de los aprendizajes de los estudiantes?				x				x				x	
11	¿En las labores académicas de la II.EE es necesario el uso de las herramientas tecnológicas?				x				x				x	
12	¿Las estrategias para orientar el aprendizaje de los estudiantes de la II.EE responden al desarrollo de la ciencia y tecnología?				x				x				x	
Nº	DIMENSION: Comunitaria													
13	¿La II.EE genera espacios de interacción con los estudiantes para promover el rechazo de la violencia y la discriminación?				x				x				x	

Experto 2

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Tecnologías de Información

Nº	DIMENSION: Competencia tecnológica	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿La II.EE cuenta con salas de innovación Tecnológica?				x				x				x	
02	¿Los docentes cuentan con los conocimientos requeridos para la enseñanza al educando?				x				x			x		
03	¿La II.EE cuentan con las herramientas tecnológicas necesarias para la enseñanza?				x				x				x	
04	¿En la II.EE, en los últimos 5 años se implementado con nuevos equipos tecnológicos?				x				x				x	
05	¿La II.EE cuenta con docentes capacitados en el uso de las TIC?				x				x				x	
Nº	DIMENSION: Competencia profesional													
06	¿Los docentes promueven el buen uso de los equipos tecnológicos de las II.EE?				x				x				x	
07	¿Los docentes cuenta con iniciativa para promover el uso correcto de la Tecnologías de Información?				x				x				x	
08	¿Los docentes se interesan por aprender sobre el uso correcto de las TIC?				x				x				x	
09	¿En la II.EE ante una problemática educativa los docentes hacen uso de las tecnologías de Información?				x			x					x	
10	¿Los docentes desarrollan estrategias de Innovación Tecnológica con los estudiantes?				x				x				x	
Nº	DIMENSION: Competencia comunicativa													
11	¿La II.EE educativa cuenta con canales de comunicación (fampage, WhatsApp, número telefónico) para llegar a su público objetivo?				x				x				x	
12	¿En la II.EE se promueve el uso de los canales de comunicación para desarrollo de sus actividades educativas?				x				x				x	
13	¿Los docentes hacen uso de las Tecnologías de información para impartir enseñanzas de calidad a los educandos?				x				x				x	

Experto 3

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Tecnologías de Información

Nº	DIMENSION: Competencia tecnológica	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿La II.EE cuenta con salas de innovación Tecnológica?				x				x				x	
02	¿Los docentes cuentan con los conocimientos requeridos para la enseñanza al educando?				x				x				x	
03	¿La II.EE cuentan con las herramientas tecnológicas necesarias para la enseñanza?				x				x			x		
04	¿En la II.EE, en los últimos 5 años se implementado con nuevos equipos tecnológicos?				x			x					x	
05	¿La II.EE cuenta con docentes capacitados en el uso de las TIC?				x				x				x	
Nº	DIMENSION: Competencia profesional													
06	¿Los docentes promueven el buen uso de los equipos tecnológicos de las II.EE?				x				x				x	
07	¿Los docentes cuenta con iniciativa para promover el uso correcto de la Tecnologías de Información?				x				x				x	
08	¿Los docentes se interesan por aprender sobre el uso correcto de las TIC?			x					x				x	
09	¿En la II.EE ante una problemática educativa los docentes hacen uso de las tecnologías de Información?				x				x				x	
10	¿Los docentes desarrollan estrategias de Innovación Tecnológica con los estudiantes?				x				x				x	
Nº	DIMENSION: Competencia comunicativa													
11	¿La II.EE educativa cuenta con canales de comunicación (fampage, WhatsApp, número telefónico) para llegar a su público objetivo?				x				x				x	
12	¿En la II.EE se promueve el uso de los canales de comunicación para desarrollo de sus actividades educativas?				x				x				x	
13	¿Los docentes hacen uso de las Tecnologías de información para impartir enseñanzas de calidad a los educandos?				x			x					x	
14	¿Los docentes hacen uso de las Tecnologías de información para comunicarse con sus estudiantes?				x				x				x	

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Calidad de servicios educativos

Nº	DIMENSION: Estratégica	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿La UGEL Bellavista promueve el desarrollo de capacidades para los docentes?				x				x				x	
02	¿Los docentes cumplen con los objetivos y metas establecidas por la UGEL Bellavista?				x				x				x	
03	¿La UGEL Bellavista opta medidas para satisfacer las necesidades básicas de las II.EE?				x				x				x	
04	¿La UGEL Bellavista contribuye con material educativo para el logro de aprendizajes?				x			x					x	
Nº	DIMENSION: Administrativa													
05	¿Con las herramientas tecnológicas que posee la II.EE se puede impartir enseñanzas de calidad?				x				x				x	
06	¿La II.EE cuenta con la infraestructura e instalaciones adecuadas para la enseñanza de los educandos?				x				x				x	
07	¿La II.EE cuenta con los servicios académicos (biblioteca, salas de cómputo) necesarios para la satisfacción del estudiante?				x				x			x		
08	¿Los docentes de la II.EE, gestiona de manera adecuada el desarrollo de las actividades?				x				x				x	
Nº	DIMENSION: Pedagógica													
09	¿Los docentes cumplen con las funciones académicas establecidas por la UGEL Bellavista?				x				x				x	
10	¿Las enseñanzas impartidas por los docentes contribuyen al logro de los aprendizajes de los estudiantes?				x				x				x	
11	¿En las labores académicas de la II.EE es necesario el uso de las herramientas tecnológicas?				x			x					x	
12	¿Las estrategias para orientar el aprendizaje de los estudiantes de la II.EE responden al desarrollo de la ciencia y tecnología?				x				x				x	
Nº	DIMENSION: Comunitaria													
13	¿La II.EE genera espacios de interacción con los estudiantes para promover el rechazo de la violencia y la discriminación?				x				x				x	

Experto 4

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Tecnologías de Información

Nº	DIMENSION: Competencia tecnológica	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿La II.EE cuenta con salas de innovación Tecnológica?				x				x				x	
02	¿Los docentes cuentan con los conocimientos requeridos para la enseñanza al educando?				x				x				x	
03	¿La II.EE cuentan con las herramientas tecnológicas necesarias para la enseñanza?				x				x				x	
04	¿En la II.EE, en los últimos 5 años se implementado con nuevos equipos tecnológicos?				x				x				x	
05	¿La II.EE cuenta con docentes capacitados en el uso de las TIC?				x				x				x	
Nº	DIMENSION: Competencia profesional													
06	¿Los docentes promueven el buen uso de los equipos tecnológicos de las II.EE?				x				x				x	
07	¿Los docentes cuenta con iniciativa para promover el uso correcto de la Tecnologías de Información?			x					x				x	
08	¿Los docentes se interesan por aprender sobre el uso correcto de las TIC?				x				x				x	
09	¿En la II.EE ante una problemática educativa los docentes hacen uso de las tecnologías de Información?													
10	¿Los docentes desarrollan estrategias de Innovación Tecnológica con los estudiantes?				x				x				x	
Nº	DIMENSION: Competencia comunicativa													
11	¿La II.EE educativa cuenta con canales de comunicación (fampage, WhatsApp, número telefónico) para llegar a su público objetivo?				x				x				x	
12	¿En la II.EE se promueve el uso de los canales de comunicación para desarrollo de sus actividades educativas?				x				x				x	

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Calidad de servicios educativos

Nº	DIMENSION: Estratégica	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
01	¿La UGEL Bellavista promueve el desarrollo de capacidades para los docentes?				x					x				x	
02	¿Los docentes cumplen con los objetivos y metas establecidas por la UGEL Bellavista?				x					x				x	
03	¿La UGEL Bellavista opta medidas para satisfacer las necesidades básicas de las II.EE?				x					x				x	
04	¿La UGEL Bellavista contribuye con material educativo para el logro de aprendizajes?				x					x				x	
Nº	DIMENSION: Administrativa														
05	¿Con las herramientas tecnológicas que posee la II.EE se puede impartir enseñanzas de calidad?				x					x				x	
06	¿La II.EE cuenta con la infraestructura e instalaciones adecuadas para la enseñanza de los educandos?				x					x				x	
07	¿La II.EE cuenta con los servicios académicos (biblioteca, salas de cómputo) necesarios para la satisfacción del estudiante?				x					x				x	
08	¿Los docentes de la II.EE, gestiona de manera adecuada el desarrollo de las actividades?				x					x				x	
Nº	DIMENSION: Pedagógica														
09	¿Los docentes cumplen con las funciones académicas establecidas por la UGEL Bellavista?				x					x				x	
10	¿Las enseñanzas impartidas por los docentes contribuyen al logro de los aprendizajes de los estudiantes?				x					x				x	
11	¿En las labores académicas de la II.EE es necesario el uso de las herramientas tecnológicas?				x					x				x	
12	¿Las estrategias para orientar el aprendizaje de los estudiantes de la II.EE responden al desarrollo de la ciencia y tecnología?				x					x				x	
Nº	DIMENSION: Comunitaria														
13	¿La II.EE genera espacios de interacción con los estudiantes para promover el rechazo de la violencia y la discriminación?				x					x				x	

14	¿En la II.EE se realizan actividades para promover la convivencia escolar?				x					x					x	
15	¿Los estudiantes generan espacios para comunicar su inquietudes y proyectos relacionados a las tecnologías de información?				x					x					x	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos

brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel (X)

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe moderado nivel para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Ricky Frangler Lopez Tapullima

DNI: 73102058

Especialidad del validador (a) Gestión Pública: Gestión Pública

Bellavista, 10 de noviembre del 2023





 MG. RICKY FRANGLER LOPEZ TAPULLIMA
 MAGISTER EN GESTION PUBLICA
 DNI: 73102058

Experto 5

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Tecnologías de Información

Nº	DIMENSION: Competencia tecnológica	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿La II.EE cuenta con salas de innovación Tecnológica?				x				x				x	
02	¿Los docentes cuentan con los conocimientos requeridos para la enseñanza al educando?				x				x				x	
03	¿La II.EE cuentan con las herramientas tecnológicas necesarias para la enseñanza?				x				x				x	
04	¿En la II.EE, en los últimos 5 años se implementado con nuevos equipos tecnológicos?				x				x				x	
05	¿La II.EE cuenta con docentes capacitados en el uso de las TIC?				x				x			x		
Nº	DIMENSION: Competencia profesional													
06	¿Los docentes promueven el buen uso de los equipos tecnológicos de las II.EE?				x				x				x	
07	¿Los docentes cuenta con iniciativa para promover el uso correcto de la Tecnologías de Información?				x				x				x	
08	¿Los docentes se interesan por aprender sobre el uso correcto de las TIC?				x				x				x	
09	¿En la II.EE ante una problemática educativa los docentes hacen uso de las tecnologías de Información?			x					x				x	
10	¿Los docentes desarrollan estrategias de Innovación Tecnológica con los estudiantes?				x				x				x	
Nº	DIMENSION: Competencia comunicativa													
11	¿La II.EE educativa cuenta con canales de comunicación (fampage, WhatsApp, número telefónico) para llegar a su público objetivo?				x				x				x	
12	¿En la II.EE se promueve el uso de los canales de comunicación para desarrollo de sus actividades educativas?				x				x				x	
13	¿Los docentes hacen uso de las Tecnologías de información para impartir enseñanzas de calidad a los educandos?				x				x				x	

14	¿Los docentes hacen uso de las Tecnologías de información para comunicarse con sus estudiantes?				x				x				x	
15	¿La II.EE cuenta con conexión a internet?				x				x					

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos

brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio

2. Bajo nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel (x)

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Si existe moderado nivel para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Karla Magaly Tavera Pastor

DNI: 40549098

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

Bellavista, 10 de noviembre del 2023




 MG. KARLA MAGALY PASTOR TAVERA
 MAGISTER EN EDUCACION
 DNI: 40549098

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Calidad de servicios educativos

Nº	DIMENSION: Estratégica	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿La UGEL Bellavista promueve el desarrollo de capacidades para los docentes?				x				x				x	
02	¿Los docentes cumplen con los objetivos y metas establecidas por la UGEL Bellavista?				x				x				x	
03	¿La UGEL Bellavista opta medidas para satisfacer las necesidades básicas de las II.EE?				x				x				x	
04	¿La UGEL Bellavista contribuye con material educativo para el logro de aprendizajes?				x				x				x	
Nº	DIMENSION: Administrativa													
05	¿Con las herramientas tecnológicas que posee la II.EE se puede impartir enseñanzas de calidad?				x				x				x	
06	¿La II.EE cuenta con la infraestructura e instalaciones adecuadas para la enseñanza de los educandos?				x				x			x		
07	¿La II.EE cuenta con los servicios académicos (biblioteca, salas de cómputo) necesarios para la satisfacción del estudiante?				x				x				x	
08	¿Los docentes de la II.EE, gestiona de manera adecuada el desarrollo de las actividades?				x				x				x	
Nº	DIMENSION: Pedagógica													
09	¿Los docentes cumplen con las funciones académicas establecidas por la UGEL Bellavista?				x				x				x	
10	¿Las enseñanzas impartidas por los docentes contribuyen al logro de los aprendizajes de los estudiantes?				x				x				x	
11	¿En las labores académicas de la II.EE es necesario el uso de las herramientas tecnológicas?				x				x				x	
12	¿Las estrategias para orientar el aprendizaje de los estudiantes de la II.EE responden al desarrollo de la ciencia y tecnología?				x				x				x	
Nº	DIMENSION: Comunitaria													
13	¿La II.EE genera espacios de interacción con los estudiantes para promover el rechazo de la violencia y la discriminación?			x					x				x	

14	¿En la II.EE se realizan actividades para promover la convivencia escolar?				x					x					x	
15	¿Los estudiantes generan espacios para comunicar su inquietudes y proyectos relacionados a las tecnologías de información?				x					x					x	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos

brinde sus observaciones que considere pertinente:

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe moderado nivel para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Karla Magaly Tavera Pastor

DNI: 40549098

Especialidad del validador (a) Gestión Pública: Gestión Pública

Bellavista, 10 de noviembre del 2023



Anexo 6 Validez de la V de Aiken

VARIABLE: Tecnologías de la Información

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
Validacion por experto		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1: Competencia Tecnologica	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
D2: Competencia Profesional	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4
	P9	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D3: Competencia Comunicativa	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	1.00	0.80	1.00	0.99	0.78	1.00	0.95	0.72	0.99
D2	0.96	0.74	1.00	0.99	0.78	1.00	0.95	0.72	0.99
D3	0.99	0.78	1.00	0.97	0.76	1.00	0.97	0.76	1.00
Instrumento por Criterio	0.98	0.77	1.00	0.98	0.77	1.00	0.96	0.73	0.99
Instrumento Global	0.97	0.756	0.998						

Alfa de Cronbach

V1 Tecnologías de la Información

k	15
sumatoria de las variancia total	14.943565 77.308223
seccion 1 k /k-1	1.071428571
seccion 2	0.806701482
alfa de cromach	0.864323017

VARIABLE: Calidad de Servicios Educativos

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
Validacion por experto		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1: Estrategica	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
D2: Administrativa	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
D3: Pedagogica	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	P11	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D4: Comunitaria	P13	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
	P15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	1.00	0.80	1.00	0.98	0.77	1.00	0.98	0.77	1.00
D2	1.00	0.80	1.00	0.98	0.77	1.00	0.95	0.72	0.99
D3	0.98	0.77	1.00	0.98	0.77	1.00	0.98	0.77	1.00
D4	0.96	0.73	0.99	0.98	0.76	1.00	0.98	0.76	1.00
Instrumento por Criterio	0.99	0.78	1.00	0.98	0.77	1.00	0.97	0.76	1.00
Instrumento Global	0.98	0.767	0.999						

Alfa de Cronbach

V2 Calidad de Servicios Educativos

k	15
sumatoria de las varianzas	11.625894
varianza total	60.477783
seccion 1 k /k-1	1.0714286
seccion 2	0.8077659
alfa de cromach	0.8654634

Anexo 07: Validación de datos de las variables

	TECNOLOGIAS DE INFORMACION														
	Dimensión: COMPETENCIA TECNOLÓGICA					Dimensión: COMPETENCIA PROFESIONAL					Dimensión: COMPETENCIA COMUNICATIVA				
Preguntas / repuestas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2
3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
5	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
6	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
7	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2
8	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	2
9	5	3	4	4	4	5	5	3	3	3	5	5	4	4	5
10	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
11	2	4	2	1	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3
12	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
13	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2
14	2	3	3	4	2	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2
15	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2
16	2	4	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2
17	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
18	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
19	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
20	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
21	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
22	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2
23	2	5	3	1	4	3	4	4	2	3	3	4	3	4	2
24	4	3	2	2	3	3	4	3	4	2	1	3	4	3	2
25	3	4	2	2	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2
26	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	4	4	2
27	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	4	2

28	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
29	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2
30	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2
31	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
32	1	4	1	2	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	1
33	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3
34	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
35	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
36	3	5	4	4	4	5	3	4	5	5	1	1	5	5	3
37	5	5	3	3	5	4	3	3	3	2	5	4	5	4	5
38	2	5	2	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	5
39	1	4	3	2	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5
40	1	4	4	2	2	2	2	3	3	3	5	5	5	5	4
41	1	5	1	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5
42	4	5	3	3	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4
43	1	4	2	1	3	2	3	4	2	2	1	2	3	2	1
44	2	4	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	2
45	4	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3
46	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
47	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
48	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	1	3	1	1	5	3	3	3	2	2	5	3	3	4	5
50	3	5	3	2	5	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5
51	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4	3	4	5
52	1	5	4	1	5	1	5	5	1	1	2	2	5	5	5
53	1	4	2	2	4	2	3	4	3	3	5	5	3	4	5
54	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5
55	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	5	5	3	4	5
56	1	5	1	1	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
57	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	2	2	4	4	5
58	1	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5
59	1	5	4	4	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

61	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	5
62	4	5	3	3	5	3	4	5	3	3	5	5	4	4	5
63	4	5	3	2	4	3	3	5	2	2	5	4	3	4	5
64	1	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
65	1	5	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4
66	1	4	3	2	5	4	3	4	3	3	5	4	3	3	5
67	2	5	3	2	4	5	4	5	3	4	5	5	3	4	5
68	1	5	3	3	5	3	3	4	5	4	2	2	2	3	2
69	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2
70	4	5	3	2	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
71	1	4	3	1	4	2	3	4	3	3	2	2	2	3	1
72	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5
73	2	4	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	2	4	3	1	4	3	2	2	2	2	4	1	2	2	5
75	2	4	5	5	4	4	3	3	4	3	5	3	3	3	5
76	1	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
77	3	4	3	2	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
78	2	3	3	2	3	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4
79	1	5	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4
80	1	4	3	2	5	4	3	4	3	3	5	4	3	3	5
81	2	5	3	2	4	5	4	5	3	4	5	5	3	4	5
82	1	5	3	3	5	3	3	4	5	4	2	2	2	3	2
83	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2
84	4	5	3	2	4	3	3	5	2	2	5	4	3	4	5
85	3	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
86	3	5	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4
87	3	4	3	2	5	4	3	4	3	3	5	4	3	3	5
88	4	4	3	2	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5
89	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5
	1.6706	0.6673	0.7191	1.0046	0.9990	0.7753	0.6808	0.7033	0.7592	0.8396	1.5291	1.0478	0.9535	0.7898	1.8046

	CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS														
	ESTRATEGICA				ADMINISTRATIVA				PEDAGOGICA				COMUNITARIA		
Preguntas / repuestas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4
2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3
4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
5	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
6	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
7	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5
9	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5
10	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	3
11	4	4	4	3	2	1	3	4	5	4	4	2	3	3	2
12	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4
13	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2
14	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3
15	4	4	4	4	3	1	1	4	5	5	5	4	5	4	3
16	3	5	4	4	2	2	2	3	4	5	3	3	4	5	4
17	4	4	3	3	3	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4
18	3	5	3	3	2	1	1	3	5	4	4	4	4	4	4
19	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2
20	2	3	2	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3
21	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	2
22	3	4	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	3	3	2	2	3	1	1	3	4	3	5	4	4	4	4
25	4	4	3	3	5	2	4	4	5	4	5	5	4	4	5
26	3	4	2	2	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	3	3	4	2	2	4	5	5	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4

29	3	4	3	2	2	3	3	4	2	4	3	3	2	3	3
30	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
31	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
32	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
33	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
34	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	3	4
36	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
37	3	2	4	2	3	4	3	2	4	3	2	2	4	3	4
38	3	3	3	4	2	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2
39	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
40	3	2	4	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3
41	2	3	4	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	2	2
42	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4
43	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3
44	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4
45	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	4	3
46	4	3	2	2	2	1	1	3	3	4	4	3	4	3	3
47	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4
48	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	5	4
49	3	4	3	3	4	1	1	5	5	4	4	4	4	4	3
50	3	5	3	3	3	3	3	4	2	3	4	5	3	3	3
51	3	4	2	3	3	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4
52	5	4	3	1	3	2	2	4	5	5	4	3	4	4	3
53	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	5	5	5
54	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
55	3	5	3	1	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5
56	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
57	3	4	4	3	4	2	3	2	3	4	4	4	3	3	4
58	3	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2
59	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	2	3
60	5	3	3	3	3	5	2	4	5	5	5	3	5	5	4
61	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	2	3	4	2

62	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4
63	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
64	3	4	3	3	4	1	1	4	5	5	5	4	5	5	3
65	4	5	3	3	4	2	3	4	4	5	3	4	5	4	4
66	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	3
67	3	4	3	3	3	3	3	3	1	5	5	5	5	5	5
68	5	3	4	4	2	3	2	4	5	5	5	3	5	5	3
69	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4
70	4	5	4	4	4	5	1	5	5	5	5	4	4	5	3
71	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
72	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4
73	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
74	4	4	3	3	2	2	4	2	4	5	4	4	3	5	3
75	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
76	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5
77	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4
78	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
79	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	2	3	4	2
80	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4
81	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
82	3	4	3	3	4	1	1	4	5	5	5	4	5	5	3
83	4	5	3	3	4	2	3	4	4	5	3	4	5	4	4
84	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	3	4
86	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
87	3	2	4	2	3	4	3	2	4	3	2	2	4	3	4
88	3	3	3	4	2	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2
89	3	4	2	3	3	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4
	0.7717	0.6537	0.4078	0.6141	0.7173	1.3036	0.9824	0.6619	1.1141	0.6011	0.7628	0.7753	0.8634	0.7173	0.6793

Anexo 08: autorización para usar la identidad de la institución y publicar resultados



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL BELLAVISTA DIRECCIÓN

AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO

Bellavista, 12 de diciembre del 2023.

CARTA N° 171 -2023-GRSM- DRE-UGEL-B.

SEÑOR : LUZ NEIDA REQUEJO PERALTA
Estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo
TARAPOTO.-

ASUNTO : Autoriza publicar o difundir los resultados de su investigación aplicados
en esta sede administrativa.

Es grato dirigirme a Usted para expresarle mi cordial y afectuoso saludo en representación de la Unidad de Gestión Educativa Local de Bellavista, así mismo y dando cumplimiento con la Ley de transparencia y acceso a la información pública, mi representada AUTORIZA a LUZ NEIDA REQUEJO PERALTA, publicar y/o difundir los resultados del estudio titulado "**Tecnologías de Información y Calidad de Servicios Educativos en la UGEL Bellavista - 2024**" el cual tuvo por objetivo: Determina la relación entre las tecnologías de información y la calidad de servicios educativos en la UGEL Bellavista – 2024, y que se enmarcará dentro de un trabajo de investigación académica de nivel de tesis, el cual cumple con los protocolos y códigos de ética en la investigación.

Hago propicia la oportunidad para expresarle muestras de consideración y estima personal.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL-BELLAVISTA
Unidad Ejecutora N° 307-Educación Bellavista


Prof. POEL RUFINO HERRERA BENDEZÚ
Director

PRHB/D-UGEL-B
Mfs.

Esq. Avenida Loreto y Jr. San Martín – Tercer Piso – Ampliación. Bellavista
<https://www.gob.pe/ugelbellavista>

- Telefax042-544342



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20178679032
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL BELLAVISTA	
Nombre del Titular o Representante legal: Mg. Poel Rufino Herrera Bendezú	
Nombres y Apellidos: Mg. Poel Rufino Herrera Bendezú	DNI: 21876169

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de investigación:	
Tecnologías de información y calidad de servicios educativos en la Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista – 2023	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Luz Neida Requejo Peralta	DNI: 71870916

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Bellavista 17 de noviembre del 2023

DIRECCIÓN REGIONAL DE SAN MARTÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
UNIDAD EJECUTORA N° 307 - EDUCACIÓN BELLAVISTA

Prof. Poel Rufino Herrera Bendezú
DIRECTOR

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 09: Resultados por dimensiones

Tabla 6

Nivel de las dimensiones tecnologías de información

Dimensión	Nivel	Intervalo	Frecuencia	% del Total
Competencia tecnológica	Bajo	[5- 13]	21	23.60%
	Regular	[14 - 19]	54	60.67%
	Alto	[20 - 25]	14	15.73%
	Total		89	100.00%
Competencia profesional	Bajo	[5- 13]	12	13.48%
	Regular	[14 - 19]	58	65.17%
	Alto	[20 - 25]	19	21.35%
	Total		89	100.00%
Competencia comunicativa	Bajo	[5- 13]	14	15.73%
	Regular	[14 - 19]	33	37.08%
	Alto	[20 - 25]	42	47.19%
	Total		89	100.00%

Nota: Resultados de la aplicación del instrumento

Tabla 7

Nivel de calidad de servicios educativos

Dimensión	Nivel	Intervalo	Frecuencia	% del Total
Estratégica	Bajo	[4 - 10]	6	6.74%
	Regular	[11 - 15]	65	73.03%
	Alto	[16 - 20]	18	20.22%
	Total		89	100.00%
Administrativa	Bajo	[4 - 10]	14	15.73%
	Regular	[11 - 15]	65	73.03%
	Alto	[16 - 20]	10	11.24%
	Total		89	100.00%
Pedagógica	Bajo	[4 - 10]	3	3.37%
	Regular	[11 - 15]	43	48.31%
	Alto	[16 - 20]	43	48.31%
	Total		89	100.00%
Comunitaria	Bajo	[3 - 8]	8	8.99%
	Regular	[9 - 11]	56	62.92%
	Alto	[12- 15]	25	28.09%
	Total		89	100.00%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis Completa titulada: "Tecnologías de información y calidad de servicios educativos en la UGEL Bellavista – 2023", cuyo autor es REQUEJO PERALTA LUZ NEIDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 16 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO DNI: 16529281 ORCID: 0000-0001-9032-7821	Firmado electrónicamente por: PBARBOZAZ el 26- 12-2023 10:13:54
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 26-12-2023 23:30:26

Código documento Trilce: TRI - 0698940