



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión de calidad del servicio educativo y su relación con la alfabetización digital en el instituto superior pedagógico público, 2022.

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

AUTOR:

Herrera Tananta, Manuel Alejandro (orcid.org/ 0000-0003-2190-5610)

ASESOR:

Mg. Beraun Beraun, Emil Renato (orcid.org/ 0000-0003-1497-6613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
UNIVERSITARIA:**

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

Lima –Perú
2022

Dedicatoria.

Dedicado con mucho cariño y estima a mi mamá Luisa, quien siempre ha sido nuestro ejemplo de lucha y perseverancia para salir adelante, a mis hermanos por el soporte y aliento para seguir adelante en el logro de mis metas.

Manuel Alejandro Herrera Tananta.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad "Cesar Vallejo" por brindarme la oportunidad de estudiar la maestría en Gestión Pública y de esta manera cumplir con una de mis metas y lograr mi desarrollo profesional.

A mi asesor el Dr. Emil Renato Beraun Beraun, por su paciencia y profesionalismo para impartirnos conocimiento, así como a todos los docentes de la maestría por compartirnos sus conocimientos.

Al director del Instituto de Educación Superior pedagógico Público Horacio Zeballos Gámez, a todos los trabajadores administrativos y docentes que laboran en dicha Institución por el aporte con la información necesaria para el desarrollo de esta investigación.

Al Mg. Alejandro Díaz Montes por brindarme las facilidades para aplicar los instrumentos, brindarme información valiosa para el desarrollo de esta investigación y a los estudiantes por su gran predisposición y apoyo para la aplicación de las encuestas.

El autor.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	16
III. METODOLOGÍA.....	35
3.1. Enfoque, Tipo y Diseño de investigación.....	35
3.2. Variable y operacionalización.....	37
3.3. Población, muestra y muestreo.....	39
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
3.5. Procedimiento.....	42
3.6. Método de análisis de datos.....	43
3.7. Aspectos éticos.....	43
IV. Resultados.....	44
V. Discusión.....	58
VI. Conclusiones.....	62
VII. Recomendaciones.....	65
Referencias.....	67
Anexos.....	72

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	38
Tabla 2: Resumen de procesamiento de casos	41
Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad	41
Tabla 4: Resumen de procesamiento de casos	42
Tabla 5: Confiabilidad del instrumento de la variable Alfabetización Digital.....	42
Tabla 6: Pruebas de Normalidad.....	54
Tabla 7: Correlación Hipótesis General.....	54
Tabla 8: Correlación H1	55
Tabla 9: Correlación H2	56
Tabla 10: Correlación H3	56
Tabla 11: Correlación H4	57

Índice de Figuras

Figura 1: Esquema del diseño correlacional.....	36
Figura 2: Fórmula para calcular la muestra.....	40
Figura 3: Gestión de Calidad de Servicio Educativo	44
Figura 4: Direccionalidad de la Institución.....	45
Figura 5: Desempeño Docente.....	46
Figura 6: Uso de Información	47
Figura 7: Infraestructura y Recursos	48
Figura 8: Alfabetización digital.....	49
Figura 9: Sistemas Digitales.....	50
Figura 10: Manejo de Contenido Digital	51
Figura 11: Uso de Información	52
Figura 12: Comunicación, Socialización y Colaboración.....	53

Resumen

El objetivo de este trabajo de investigación fue analizar si la gestión de calidad del servicio educativo tiene relación con la alfabetización digital en el Instituto Superior Pedagógico Público de Pucallpa-Ucayali, 2022. Se realizó una investigación aplicada de tipo descriptiva y explicativa, el diseño es no experimental transeccional y el método de la investigación es el hipotético deductivo. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumentos cuestionarios. Se aplicó a una muestra de 22 docentes y trabajadores administrativos para la variable gestión de calidad del servicio educativo, y a una muestra de 220 estudiantes para la variable alfabetización digital. Este estudio nos permitió llegar a la conclusión que la gestión de calidad del servicio educativo y la alfabetización digital se relacionan de forma moderada $r = - 0,405$ y no significativa $p = 0,061 > 0,005$. Esto demuestra que la direccionalidad de la institución, desempeños docente y uso de la información no guardan relación con la alfabetización digital, sin embargo, la gestión de la infraestructura y recursos, repercute de manera significativa en la alfabetización digital de los estudiantes.

Palabras clave: Calidad de servicio educativo, alfabetización digital, desempeño docente, uso de información, ciudadanía digital.

Abstract

The objective of this research work was to analyze if the quality management of the educational service is related to digital literacy in the Higher Public Pedagogical Institute of Pucallpa-Ucayali, 2022. An applied descriptive and explanatory research was carried out, the design is non-experimental transactional and the research method is hypothetical deductive. The data was collected through the survey technique using questionnaires as instruments. It was applied to a sample of 22 teachers and administrative workers for the educational service quality management variable, and to a sample of 220 students for the digital literacy variable. This study allowed us to conclude that quality management of the educational service and digital literacy are moderately related $r = -0.405$ and non-significant $p = 0.061 > 0.005$. This shows that the directionality of the institution, teaching performance and use of information are not related to digital literacy, however, the management of infrastructure and resources has a significant impact on the digital literacy of students.

Keywords: Quality of educational service, digital literacy, teaching performance, use of information, digital citizenship.

I. INTRODUCCIÓN

La educación es uno de los aspectos claves por medio de los cuales se busca alcanzar objetivos y metas de desarrollo sostenible de nuestro país, cuando los estudiantes tienen acceso a una educación de calidad pueden reducir desigualdades sociales y salir de la pobreza.

La formación educativa alcanzada, permite medir el grado de competencias alcanzadas de una población, mientras mayor sea el nivel alcanzado mayor será la calidad de atención en los servicios de salud, mayor compromiso social, percepciones salariales más altas y mayor empleabilidad, calidad educativa hace referencia sobre la forma de llevar este proceso de formación, en ese sentido la educación terciaria o superior ubica a España en la media internacional con un 39.7% similar a los miembros de la OCDE 40.3% sin embargo hay países con un mayor nivel de alcance como Japón que alcanza un 52.7%, Estados Unidos con un %50,1 % e Irlanda con 49.9% (Organización para la Cooperación y Desarrollo económico, 2021).

En cuanto a la situación a la educación en América Latina, Bernáldez (2020) sostiene que la desigualdad es uno de los principales problemas a los que se enfrenta la región debido a que solo el 10% de la población concentra el 71% de la riqueza y esto se traduce en alimentación salud, justicia y acceso a servicios públicos de educación, a pesar de ser la educación un derecho en estos países no se ejerce de la forma señalada, produciendo limitaciones en el ámbito educativo como la cobertura de mínima de las necesidades que tienen los estudiantes para que puedan asistir a la escuela, problemas nutricionales y falta de recursos en los hogares para insertarse en el ámbito laboral de forma legal.

Benites (2021) señala que en Perú la educación superior ha sufrido un proceso de masificación incrementándose el índice de jóvenes matriculados en edades entre

12 y 24 años, pasando de un 10,4% en el 2010 a un 20,1% en el 2020, sin embargo, la participación de los jóvenes en este nivel educativo es desigual ampliando brechas sociales, con la llegada de la pandemia las instituciones han tenido que adaptar su servicio educativo a una nueva modalidad virtual la cual trajo nuevos desafíos como hacer frente a las pobres capacidades digitales de estudiantes y docentes, la falta de servicios de conexión a internet y el acceso a equipos tecnológicos como procesadores.

En ese sentido es necesario poseer habilidades digitales esto comprende el alfabetismo digital y saber cómo usar las plataformas de aprendizaje, al no poseer estas habilidades se producen retrasos en la adaptación a la modalidad virtual a esto se sumó la demora en la implementación por parte de las instituciones de educación superior.

MINEDU (2017) la región Ucayali tiene tasas superiores de desaprobación, retiro de aulas y atraso, en los principales niveles de educación primaria y secundaria que el promedio a nivel nacional. En las provincias del departamento de Ucayali, el porcentaje de alumnos desaprobados fluctúan entre 0.8% en la provincia Purús y en la Provincia de Atalaya oscila en 12.31%, en el nivel secundario los índices oscilan entre 7.5% en la provincia de Purús y en Atalaya 12.3%. El atraso escolar en el nivel secundario es mayor que en el nivel primario, en la provincia de Purús este índice representa (53.1%). El atraso escolar también es mayor en 5 distritos respecto al año 2016, en tanto que al año 2015 el mayor porcentaje de alumnos retirados en el nivel primario se encuentra en el distrito de Nueva Requena (4.8%) y en educación secundaria en el distrito de Sepahua (9.4%). La región Ucayali de acuerdo a la última evaluación Censal realizada por el Ministerio de educación, se encuentra ocupando el penúltimo lugar solo por encima de la región Loreto. La infraestructura física de las instituciones también repercute en el proceso educativo, aproximadamente solo el 40% de estas instituciones cuentan con los tres servicios básicos (luz, agua y desagüe), referente a las TIC que son utilizadas en la educación

la realidad no es diferente solo el 40,5% de las escuelas en la región tiene acceso a internet, lejos del promedio nacional que se encuentra en un 71.5%.

Por su parte la Alfabetización digital es esencial para desarrollar competencias y hacer un uso adecuado de las tecnologías de información y comunicación especialmente cuando estos van relacionados a los servicios que brindan los centros educativos que deben ser de calidad. Debido a la coyuntura generada por la COVID-19 el sistema educativo se ha visto en la necesidad de insertar las TIC y el uso de plataformas virtuales para poder responder a la necesidad del desarrollo de las clases virtuales cumpliendo con las medidas sociales de prevención dictadas por las autoridades.

Para Castro (2017) el principal problema la actualidad ya no es el acceso a la tecnología, sino en el desarrollo y logro de competencias digitales razón por la que no le damos el adecuado aprovechamiento, todos los estudiantes cuentan con acceso a tecnologías informáticas como celulares, computadoras laptops y otros dispositivos que nos permiten acceder a información y romper las barreras de espacio tiempo. Los estudiantes pasan muchas horas en redes sociales con el objetivo de estar siempre comunicados, pero esto no implica que estén practicando una ciudadanía digital responsables o construyendo y colaborando para la creación de contenidos educativos.

Abad (2019) señala que la gestión educativa y la calidad de servicio guardan una estrecha relación, el cual se desarrolla mediante un proceso intencionado para lo cual se necesitan planificar acciones que permitan cumplir con los planes, objetivos y metas trazados buscando la satisfacción de los estudiantes respecto a la educación recibida.

El Instituto Superior Pedagógico Público es la primera institución de educación superior pedagógica de la región de Ucayali y tiene la responsabilidad social de formar a los futuros docentes que llevan las riendas de la educación en la región; a

raíz de la COVID -19 se están impartiendo clases semipresenciales, sin embargo, el principal inconveniente es el manejo de la gestión de la calidad del servicio educativo. La elección de los medios y plataformas digitales para el desarrollo de las clases ha generado problemas en la transmisión de los contenidos curriculares debido a que los estudiantes no tienen conocimientos sobre alfabetización digital, manejo de plataformas y entorno virtuales y además presentan problemas para el uso de aplicaciones, esto sumado a precariedad económica de muchos estudiantes quienes no cuentan con un adecuado servicio de internet o dispositivos tecnológicos que les permitan desarrollar sus clases.

Otro factor importante es la escasa capacitación de los docentes sobre temas relacionados a plataformas como Microsoft teams, Zoom o Google meet y aplicaciones como WhatsApp, así como el uso de programas como que les permitiría grabar videos o elaborar presentaciones.

Este problema es similar al que se enfrentan muchos alumnos debido a que la falta de acceso a la tecnología por sus escasos recursos económicos y capacitaciones sobre el uso adecuado de entornos virtuales y aplicaciones imposibilita que realicen sus actividades de la forma adecuada.

A todo esto, se suman las exigencias de la DRE Ucayali sobre la forma y modalidad del trabajo remoto sin considerar las condiciones, preparación, conocimientos y capacidades de todos los integrantes de la comunidad educativa del Instituto. Como consecuencia de este problema los estudiantes no logran desarrollar sus clases en condiciones adecuadas, muchos de ellos tienen la percepción que la retroalimentación no es la adecuada al no tener interacción directa con los docentes, no pueden hacer usos de los espacios que ofrece la institución y lo que es más importante no pueden aprender de la observación de clases reales que permitía el instituto a través de convenios con diferentes instituciones educativas.

Con este marco de referencias formulamos nuestros problemas de Investigación, teniendo como problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión de calidad del servicio educativo con la alfabetización digital en el Instituto de Educación Superior Pedagógico, 2022?

Teniendo establecido nuestro problema general podemos plantearnos los siguientes problemas específicos: ¿De qué manera la dirección institucional se relaciona con la alfabetización digital y el desarrollo de competencias digitales en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público, 2022?, ¿De qué manera el desempeño docente se relaciona con la alfabetización digital en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público, 2022?, ¿De qué manera el uso de información se relaciona con la alfabetización digital en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público, 2022? y ¿De qué manera la infraestructura y los recursos se relacionan con la alfabetización digital de los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público, 2022?

De la misma forma, este estudio de investigación cuenta con una justificación teórica el cual busca aportar con conocimientos relacionados a la gestión de la calidad de servicio educativo y como las decisiones tomadas impactan en el logro de aprendizajes por parte de los estudiantes y el desempeño de los docentes.

Brindar conocimientos sobre promoción de la Alfabetización digital en los docentes y estudiantes que les permitirán el manejo, almacenamiento y transmisión de información, esencial en un ambiente de desarrollo tecnológico e informático. La importancia de esta investigación radica en entregar a la comunidad académica, investigadora e institucional de teorías relevantes, referidos a la gestión de la calidad del servicio educativo y la alfabetización digital durante el covid - 19, toda vez que en la actualidad se han convertido en temas de estudio importantes para lograr una educación de calidad el cual no ha sido atendido debidamente por las autoridades, por lo tanto, tiene una justificación social.

Desde el enfoque social, esta investigación es importante porque contribuye a identificar los problemas generados en la gestión de la calidad del servicio educativo

durante la pandemia de la Covid- 19 así como determinar las principales causas que impiden el logro de la alfabetización digital de los estudiantes y docentes de la institución.

A su vez entregar a la comunidad académica, investigadora y directivos de la institución métodos que ayuden al proceso de alfabetización digital, así como soluciones viables para el mejor desarrollo de las clases.

Finalmente, desde el enfoque práctico, permitirá analizar y comprender como las decisiones y elecciones de los métodos empleados por los directivos y docentes para desarrollar y realizar las clases virtuales influyen en la calidad de servicio educativo. Por otro lado, también nos permitirá conocer como la alfabetización digital influye y facilita el aprendizaje y el traslado de conocimientos cuando existen las condiciones adecuadas o suponer una barrera cuando no las hay.

También contribuye con la entrega de resultados a los directivos de la institución, quienes tendrán la oportunidad de conocer la forma como se manifiesta el uso de los entornos virtuales y como este influye en la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes. Asimismo, los resultados podrán ser referenciados en futuras investigaciones sobre el tema de estudio.

Seguidamente nos planteamos los objetivos de investigación, estableciendo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad del servicio educativo con la alfabetización digital en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público, 2022.

Mientras que nuestros objetivos específicos son los siguientes: Determinar si dirección institucional se relacionan con la alfabetización digital y el desarrollo de competencias digitales en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público, 2022, Determinar la relación que existe entre el desempeño docente y la alfabetización digital en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público, 2022,

Determinar la relación que existe entre el uso de la información de la gestión de calidad del servicio educativo y la alfabetización digital en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público, 2022, Establecer si el uso de los recursos y la infraestructura de la institución promueven la alfabetización digital de los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público, 2022.

Por último, formulamos nuestras hipótesis de investigación, teniendo como hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión de calidad del servicio educativo con la alfabetización digital en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público, 2022.

Como hipótesis específicas planteamos las siguientes:

H1: La relación entre la direccionalidad de la Institución con la alfabetización digital y el desarrollo de competencias digitales en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público es directa y significativa.

H2: La relación entre el desempeño docente y la alfabetización digital en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público es directa y significativa.

H3: La relación entre el uso de información y la alfabetización digital en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público es directa y significativa.

H4: La relación entre Infraestructura y recursos para el aprendizaje y la alfabetización digital de los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público es directa y significativa.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a la literatura revisada sobre las variables de la presente investigación en el ámbito internacional encontramos a Medrano (2021) nos presenta su trabajo de tesis doctoral titulada Gestión de la calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado (UECP) de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. En su investigación busca establecer cuáles fueron aquellos factores que determinan la calidad del servicio educativo de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo desde una perspectiva de actores que intervienen entre los cuales podemos nombrar a los estudiantes, personal docente y directivos.

Tiene un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación que desarrollo es descriptivo, correlacional y transversal ya que las variables fueron estudiadas en un periodo o momento único, los instrumentos utilizados fueron entrevistas realizadas a los docentes y personal directivo y encuestas aplicadas a los estudiantes, la población de esta investigación está conformada por 7 docentes y 52 estudiantes de sus diferentes programas, tomando para esta investigación una muestra de 46 estudiantes. Llegó a las conclusiones sobre la percepción que tienen de la gestión de calidad del servicio educativo en la estructura curricular, siendo el principal punto débil la falta movilidad que se puede dar entre los diferentes planes académicos ya sean internos es decir dentro de la misma institución o externos es decir con otras instituciones, además de la escasa producción y publicación de artículos académicos y científicos, en el factor de recursos humanos la principal causa es la escases o falta de personal técnico idóneo y de apoyo en la gestión administrativa, además de presentar problemas administrativos y financieros en la gestión de calidad.

Este trabajo de investigación nos otorga valiosos aportes sobre la gestión de calidad del servicio educativo y modelos de gestión de calidad, así como instrumentos útiles para la recolección de datos para ser aplicados en la plana docente, directivos para

lo cual se utilizaron entrevistas y a los estudiantes encuestas con el método de cuestionarios utilizando la escala de Likert.

Por su parte Vélez (2019) en su trabajo de tesis para la obtención de su grado de maestría titulada Gestión administrativa y su relación con la calidad educativa en la Unidad Educativa “San Pablo”, Cantón Santa Elena - Ecuador, 2019; busca determinar la relación existente entre la variable gestión administrativa con la variable calidad educativa en la unidad educativa de san pablo, este trabajo se desarrolló bajo un planteamiento cuantitativo, el diseño su trabajo es no experimental debido a que hay manipulación de las variables y el tipo es correlacional, su población está conformada por los 25 personas quienes se desempeñan como docentes de la unidad ejecutiva de San pablo y la muestra es censal es decir se aplicó a los 25 docentes, el instrumento de recolección de datos estadísticos empleados para su investigación es la encuesta.

La conclusión a la que llegó es que la gestión administrativa corresponde de una manera significativa con la calidad educativa, también que las acciones planificadas concuerdan de una manera significativa con la calidad educativa, así como la organización de funciones, la forma que se ejecutan las actividades y realizar controles de resultados concuerdan significativamente con la calidad de la gestión educativa. Este trabajo aporta a nuestra investigación brindando información sobre la problemática que existe en la gestión administrativa, la organización de funciones y las actividades que se desarrollan, impactan en la gestión de la calidad educativa de las instituciones.

Herrera (2015) para la obtención de su grado de doctor nos presenta su trabajo de tesis titulada Sistemas de gestión de la calidad en los centros universitarios: aproximación al conocimiento de los responsables de la calidad, el objetivo de este trabajo de investigación es identificar cuáles son aquellos conocimientos y las actitudes necesarias que se deben tener para realizar la gestión de la calidad de las universidades públicas, esta investigación se desarrolló bajo un enfoque

cuantitativo, la población está compuesta por 701 encargados de la ejecución de la calidad de los centros universitarios de España, las técnicas que se utilizaron para recolectar datos fueron el análisis documental, entrevistas a expertos y la aplicación de una encuesta utilizando como instrumento un cuestionario.

En esta investigación se concluyó que las universidades públicas de España han modificado su estructura o incorporado órganos de servicio y dirección para de esta forma poder ayudar a las unidades que aplican e implementan requisitos de gestión de calidad, la mayor parte de estos requerimientos estas bajo la competencia de las propias instituciones, los responsables de calidad de estas universidades cuentan con buena disposición hacia la gestión de la calidad, también la experiencia dirigiendo afecta la gestión de la calidad, mientras mayor sea la experiencia mayor será el grado de conocimientos.

Este trabajo de investigación nos aporta teorías sobre sistemas de gestión de calidad y como estos deben implementarse y aplicarse en las instituciones, así como las competencias y conocimientos que deben desarrollar y tener los responsables de la gestión de la calidad del servicio, ya que este conocimiento afecta directamente al desempeño del personal y por ende a la calidad de servicios que brindan.

Por su parte, Chávez (2021) en su tesis doctoral titulada Educomunicación, alfabetización digital y calidad de programas de postgrados virtuales de la región centroamericana – 2021, busca determinar la calidad de los programas de posgrado virtuales ofrecidos en las instituciones de educación superior de la región Centroamérica y como estos contribuyen a la inclusión de la educación.

Esta investigación está realizada bajo un enfoque cualitativo con un alcance explicativo e interpretativo, utilizando como herramientas de recolección de datos entrevistas, las cuales fueron aplicadas a 40 representantes académicos de diferentes instituciones de los países de la región Centroamérica entre este conjunto

tenemos a: Panamá, Costa Rica, Guatemala, El Salvador, Honduras y Nicaragua, llegó a las conclusiones que la calidad de los posgrados ofrecidos no está directamente relacionado con el modo que se realiza, hay poco conocimiento sobre la Educomunicación y la alfabetización digital en las instituciones que proveen educación superior en la región Centroamérica, sin embargo hay buenas posibilidades para el desarrollo de competencias cuando existe conciencia social y ética por parte del estudiantado y una buena plana docente. A partir de ello podemos afirmar que la principal contribución de esta investigación radica en brindar información relevante sobre la calidad del servicio educativo que se brinda en instituciones de educación superior relacionado a la alfabetización digital y el uso de entornos virtuales.

Castro (2017) nos presenta su trabajo de investigación para la obtención del grado de magister titulada Competencias Digitales para la Alfabetización digital de los estudiantes de primer año de la carrera de Turismo de la Universidad mayor de San Andrés de la gestión 2016, en esta investigación busca establecer cuál es el grado que poseen los estudiantes de primer año de turismo en relación a las competencias digitales que deben tener para la Alfabetización digital este trabajo de investigación tiene un planteamiento cuantitativo, de tipo descriptivo, no experimental transeccional, los instrumentos empleados son la recopilación documental mediante fichas bibliográficas y el registro de información mediante entrevista en las cuales se usaron cuestionarios, la población está compuesta por 142 estudiantes que se matricularon en el 2016 en la carrera de Turismo de la universidad de San Andrés en el primer año, la muestra fue probabilística finita conformada por 128 estudiantes.

En esta investigación se concluyó que los estudiantes deben poseer competencias digitales para que estos puedan estar alfabetizados, asimismo que gran número de los universitarios encuestados posee una computadora u ordenador además de otros dispositivos tecnológicos como celulares o Smartphone, por esta razón poseen las suficientes herramientas necesarias y básicas para lograr desarrollar y potenciar sus habilidades y conocimientos, añadiendo a ello que el 92% tiene

conexión diaria a internet o varias veces por semana, sin embargo, solo una pequeña parte de los estudiantes hace uso de estas herramientas con fines académicos y que en su mayoría el conocimiento digital adquirido fue de manera autodidacta.

Este trabajo nos aporta información sobre teorías de alfabetización digital y competencias digitales que deben desarrollar los estudiantes para poder interactuar, así como conceptos e importancia de ciudadanía digital para que los estudiantes puedan conocer sus derechos y usen los medios digitales y redes de forma responsable.

En el Ambito nacional encontramos los estudios realizados por Povich (2018) nos aporta con su trabajo de investigación para alcanzar el grado de magister titulada Gestión Educativa y la Calidad de la Educación en el CETPRO “Nuestra Señora de Guadalupe” del establecimiento penitenciario Huancayo – 2018, en su trabajo busca precisar cuál es el grado o la coherencia que existe entre la gestión educativa y la calidad de la educación, esta investigación tiene un planteamiento cuantitativo, el tipo es no experimental y diseño de su investigación es correlacional. Para obtener sus datos y aplicar sus instrumentos se estableció una población que está conformada por 239 estudiantes internos de la penitenciaría y la muestra 137 distribuidos estratificadamente en relación a los módulos de estudio, el instrumento empleado para recolectar datos fue la encuesta la cual se aplicó para ambas variables. Las conclusiones a las que arribó es que existe una valiosa relación entre la primera variable gestión educativa y la segunda variable calidad de la educación, asimismo que la dirección institucional guarda un vínculo estrecho con calidad de la educación, el desempeño de la plana docente con la calidad de la educación y la gestión administrativa con la calidad de la educación.

Este trabajo de investigación nos brinda y reafirma aportes sobre la variable gestión educativa y sus dimensiones que la componen, considerando la dirección y liderazgo institucional, desempeño de la plana docente y personal administrativo, la

gestión de los recursos que dispone la entidad e su infraestructura, evaluación de resultados y mejora continua, y de la variable calidad educativa considerando la relevancia, la eficiencia, la eficacia y la equidad, las cuales nos servirán para encaminar nuestra investigación.

Por su parte, Quispe (2019) nos aporta con su trabajo de investigación con el cual opta por el grado académico de magister titulada Autoevaluación Institucional y Gestión de la Calidad Educativa en las Instituciones públicas del Cercado de Lima, donde busca determinar la relación que existe entre la autoevaluación y la gestión de la calidad educativa, el enfoque utilizado para el desarrollo de este trabajo es el cuantitativo, el tipo de investigación es básica correlacional con un diseño no experimental. La población está constituida por 440 docentes de la red 3 de la Ugel Nº 3 de la ciudad de Lima y la muestra es aleatoria estratificada con un total de 205 docentes, la técnica empleada para recolectar los datos de este trabajo fue la encuesta, entre las conclusiones a las que arribo en esta investigación es que existe una relación relevante entre la autoevaluación institucional y la gestión de las necesidades básicas en las instituciones, los procesos de autoevaluación de fortalezas y debilidades de la gestión educativa se vinculan con el logro de aprendizajes, asimismo que existe correspondencia entre las autoevaluaciones con la gestión del directivo para lograr mejores condiciones y así lograr la satisfacción de los docentes y demás miembros de la comunidad educativa, los procesos de autoevaluación se enlazan con la gestión del directivo de la institución para conseguir logros y prestigio en base a la difusión de logros alcanzados.

Esta investigación ratifica la importancia de una buena dirección y directivos competentes para asegurar el funcionamiento institucional cumpliendo con condiciones de seguridad, asegurando el funcionamiento de los servicios básicos y la satisfacción de los docentes y estudiantes para lograr tener buenos resultados en la gestión de la calidad educativa, así como también nos proporciona bases teóricas sobre la gestión de la calidad educativa.

Por su parte, Atencio (2019) nos aporta con su trabajo de investigación para la obtención de su grado de magister titulada La Gestión Educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa N° 20389 de San Graciano en Huaral, busca determinar de qué forma se relaciona la gestión educativa con la calidad del servicio educativo, este trabajo de investigación fue realizado bajo un tratamiento cuantitativo y es de tipo básica con un diseño no experimental, transversal y correlacional. La población de esta investigación está conformada por 60 alumnos del segundo y tercer año, se usó un muestreo no probabilístico de tipo intencional es decir se aplicó los instrumentos a la totalidad de los estudiantes, la técnica empleada para la obtención y recolección de datos es la encuesta llegando a las conclusiones que existe una correspondencia de grado significativo entre la variable gestión de la calidad educativa y el servicio educativo, asimismo que existe un vínculo significativo entre la gestión directiva y la calidad del servicio educativo.

Esta investigación aporta información sobre los enfoques con los que se abordan la gestión educativa, así como diferentes teorías en temas de la calidad del servicio, Gestión educativa, así como las dimensiones en las que se descompone la variable de gestión educativa y calidad del servicio educativo, a partir de sus resultados obtenidos se puede afirmar que esta investigación brinda soporte sobre la estrecha conexión que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo.

Méndez (2019) para la obtención de su grado académico de doctor nos presenta su tesis titulada Alfabetización digital y competencia digital docente en el nivel secundaria, Ugel N° 9 Huaura -2019, esta tesis busca señalar de qué manera se relaciona la alfabetización digital con la competencia digital docente en el nivel secundario, esta investigación fue realizada bajo un planteamiento cuantitativo, siendo una tesis del tipo básica, correlacional no experimental donde utiliza el método encuestas utilizando la escala de Likert, en este trabajo de investigación busca establecer la forma como la alfabetización digital guarda correspondencia con la competencia digital docente en el nivel secundaria en la jurisdicción de la UGEL N° 09, provincia de Huaura – 2019, llegando a conclusiones que existe un

correspondencia significativa y positiva entre la alfabetización digital y la competencia digital docente, también que existe un vínculo estrecho entre la alfabetización digital y la promoción de aprendizajes y creatividad del alumnado. La población para esta investigación está conformada por los docentes de los diferentes centros educativos del ámbito urbano, siendo estos 406 y la muestra es de 198 docentes.

El aporte de esta investigación radica en brindar bases teóricas sobre alfabetización digital, también nos presenta un valioso instrumento para la recolección de datos sobre alfabetización digital, así como las dimensiones propuestas por Ramírez y Casillas (2017), las cuales nos servirán para guiar nuestra investigación.

Zambrano (2021) para la obtención de su grado académico de magister nos presenta su trabajo de investigación titulada Influencia de la Alfabetización Digital en las Prácticas Docentes de la Unidad Educativa Fiscal “Augusto Mendoza Moreira”, en esta investigación busca determinar de qué manera influye la alfabetización digital en el desarrollo de actividades pedagógicas y de qué manera la parte administrativa ha desarrollado e implementado programas de alfabetización para la práctica docente, este trabajo se desarrolló bajo un planteamiento cuantitativo, siendo una investigación de tipo básica correlacional, la población y muestra está conformada por los 50 profesores de la unidad educativa Augusto Mendoza y el instrumento que fue utilizado para la recolección de datos es el cuestionario. En las conclusiones de esta investigación resuelve que existe una relación significativa entre la competencia digital y la práctica docente.

Este trabajo aporta bases teóricas sobre alfabetización digital, alfabetización tecnología e informática, el uso de herramientas digitales y manejo de información enfocados a la práctica docente lo cual nos permitirá comprender como se desarrolla el proceso de enseñanza aprendizaje y como esto se relaciona con el uso de los recursos que dispone la institución el cual se refleja en la gestión de la calidad del servicio educativo.

Díaz (2021) para la obtención de su grado académico de magister nos presenta su trabajo de investigación titulada Influencia de la Alfabetización Digital en el Rendimiento Académico de las Estudiantes de una Institución Educativa, Chulucanas, 2021; este trabajo busca establecer de qué manera la alfabetización digital guarda relación con el rendimiento académico en ambientes virtuales a distancia, esta tesis fue desarrollada bajo un planteamiento cuantitativo, la investigación es de tipo básica y el diseño es no experimental correlacional causal, la población para esta investigación está constituida por 119 estudiantes que ingresaron al primer grado de educación secundaria, la técnica usada para recolectar los datos es la encuesta y el instrumento para dicho fin el cuestionario. Las conclusiones a las llegó fueron que los alumnos encuestados poseen conocimiento regular o regular habilidades para hacer uso de hardware y software, los cuales les permiten desenvolverse de forma exitosa en sus actividades académicas, los estudiantes tienen regular dominio para aprender nuevas tecnologías, buscar información, crear y editar nuevos contenidos que les permita desenvolverse, que existe baja interacción y comunicación con sus pares a través de herramientas digitales y escasa participación al momento de compartir información sobre temas educativos a través de sus redes sociales o medios digitales, asimismo que los estudiantes no son muy conscientes del valor que tienen las Tics para la construcción de conocimientos.

Esta investigación nos brinda aportes sobre la definición teórica de alfabetización digital, así como el uso de herramientas virtuales como medios de transmisión de conocimientos y como esto influye en el rendimiento académico, esto nos permitirá determinar si los recursos con los que cuenta la institución y las medidas adoptados influyen en la calidad del servicio educativo.

Para comprender las variables objeto de nuestro estudio, en primer lugar, se plantean las teorías más importantes sobre gestión de calidad del servicio educativo,

Lara (2002) precisó como calidad de los servicios como la conformidad cumpliendo con las especificaciones requeridas y expectativas por parte del cliente al recibir un servicio, es por ello que las organizaciones deben tener normas y especificaciones que deben ser trasladadas al personal, también plantea que las principales características de los servicios son la intangibilidad, es decir que no podemos poseerlos físicamente o percibirlos por alguno de nuestros sentidos, la heterogeneidad refiriéndose a que las personas que prestan un mismo servicio pueden ser o poseer características diferentes, simultaneidad entre producción y servicio por el cual el cliente puede hacer uso o consumo al mismo tiempo que se provee el servicio y por ultimo imperdurabilidad, es decir que no se puede almacenar para ser consumidos en una ocasión posterior.

En tal sentido Escudero (1997) planteó que gestión de calidad del servicio educativo es el conjunto de aquellas acciones realizadas por los miembros de la comunidad educativa para generar buenas condiciones, ambientes adecuados, infraestructura y los procesos necesarios que permitan que los alumnos aprendan y se puedan cumplir con los fines y propósitos que busca la educación, de la misma manera Castro (2005) referente a gestión manifiesta que es el proceso mediante el cual se articulan un conjunto de acciones para lograr cumplir con los propósitos es por ello que las acciones que ocurren diariamente en los establecimientos educativos deben estar articulados ay así permitan a los estudiantes aprender lo que necesitan, por otro lado Mora (2009) manifiesta que no es simplemente llevar a cabo la gestión de recursos que son destinados al proceso educativo sino que también implica las acciones y comportamientos de los profesionales y personas que trabajan en este sector.

Povis (2018) describió a la gestión educativa como un conjunto de procesos o actividades que están orientados a buscar el mejor rendimiento de los diferentes factores que intervienen en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, conformados por los directivos de la institución, comunidad estudiantil y trabajadores administrativos, estos esfuerzos están orientados a satisfacer las

necesidades educativas de todos los integrantes de la comunidad educativa, por su parte Passailaigue (2014) sostuvo que la calidad educativa debe desarrollarse en contextos adecuados para que esta cumpla con su finalidad de docencia, investigación y extensión, estos serán demostrados el resultado de los productos de cada institución por ende se obtendrán mejores resultados de quienes utilicen sus recursos de forma adecuada, en la misma línea, las instituciones educativas que tienen mejor calidad son aquellas que hacen uso de sus recursos que tengan a su disposición de manera eficiente y eficaz, acciones que están direccionadas a los objetivos y metas que esperan alcanzar.

En esta investigación se toma la postura de Correa, Álvarez y Correa (2013) quienes refirieron que en la gestión va más allá de una simple administración que abarca términos como organizar, dirigir y gerenciar aplicados al campo de la gestión educativa y para su aplicación los participantes deben tener conocimiento sobre teorías de administración y el sentido de las políticas educativas.

La gestión como concepto es una construcción producto del desarrollo de la administración desde las funciones básicas propuestas por Fayol de planificar, organizar, dirigir y controlar hasta un enfoque más humanista y abierta a variables externas donde los individuos tienen un papel primordial para el logro de los objetivos, es por esta razón que la gestión educativa se convierte en un elemento esencial que permite tener una buena dirección y ejercer liderazgo en las instituciones educativas públicas para que estas puedan cumplir con su objetivo primordial que es la formación de ciudadanos y personas íntegras.

Dentro de los campos de acción de la gestión educativa está el fortalecimiento de las instituciones educativas, las que principalmente basan su trabajo en procesos y no resultados, haciendo uso de los escasos recursos que poseen de manera ineficiente sumando a esto fallos de gestión como la falta de información, esquemas y sistemas de trabajos y procesos definidos, resistencia al cambio del personal e intereses particulares.

Para lograr un cambio y modernización es necesario fortalecer la autonomía de las instituciones educativas, la gestión en todos sus niveles, usar los recursos asignados de forma eficiente y transparente, realizar la rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos en la gestión y promover la participación de toda la comunidad educativa involucrada, para esto también es necesario instalar procesos de gestión, directiva, administrativa, financiera y pedagógica para lograr los resultados esperados y la mejora continua.

La función directiva en la gestión educativa está al mando de aquel que orienta y lidera la institución quien debe ser capaz de elaborar presupuestos y a su vez gestionarlos, organizar la estructura de la organización y suministrarla de personal calificado que cumplan con los perfiles requeridos para cada puesto. Por otro lado, la función del maestro no es solo enseñar sino buscar que los alumnos aprendan, los docentes deben buscar estrategias que permitan motivar y lograr estos aprendizajes, esto no solo debe darse en el ámbito académico sino se debe buscar una formación integral como ciudadanos que les permita convivir y formar parte de una sociedad.

Con este marco referencial también se encuentran las dimensiones de la gestión de la calidad del servicio educativo conformada primero por la dirección institucional que está encargada de la dirección de la institución y liderar la gestión institucional administrando los recursos de materiales y capital humano de forma eficiente para lograr los resultados y objetivos plantados en el proyecto educativo institucional y orientada a asegurar la prestación de servicios educativos de calidad, cumpliendo con el perfil de egreso de los estudiantes.

Asimismo, IPEBA (2013) enunció que esta dimensión está orientada a la direccionalidad que toman las instituciones educativas y la gestión está orientada a mejorar los procesos de enseñanza aprendizajes que permite el logro de las metas propuestas y la formación de estudiantes de forma integral. Plantea indicadores

entre ellos la participación en la determinación de los objetivos, metas, visión, misión y valores de la institución, siendo su principal eje la inclusión, otro de los indicadores es la transformación de la visión educativa en proyecto teniendo en cuenta las diferencias y características de los estudiantes, desarrollar estrategias que generen un clima institucional de respeto entre los trabajadores que genere confianza para identificar factores de dificultad y facilitan el trabajo y por último implementar mecanismos que permitan a la comunidad educativa tener información clara sobre sus roles, funciones y responsabilidades.

Como segunda dimensión tenemos el desempeño docente, el IPEBA (2013) describió como aquellos mecanismos establecidos por las instituciones educativas que sirven para orientar a los docentes en su labor y así lograr las competencias curriculares, permitiendo implementar estrategias para cubrir sus necesidades e identificar su potencial y fortaleciendo sus capacidades.

Dentro de los indicadores planteados para esta dimensión son la gestión ante las instituciones competentes la cantidad adecuada de docentes que tengan competencias y dominio para los ciclos y cursos asignados, identificar cuáles son las necesidades de los docentes que requieran ser cubiertas mediante capacitaciones en procesos de enseñanza-aprendizaje, implementar estrategias que permitan a los docentes trabajar de manera conjunta con los directivos en sus programaciones y así generar un conocimiento institucional basado en buenas prácticas, intercambio de experiencias educativas con otras instituciones que les permitan resolver problemas del proceso de enseñanza- aprendizaje y que permitan fortalecer capacidades de los docentes de la institución y por último asegurar que la programación de cada área curricular guarde relación a las sesiones y unidades de cada ciclo y especialidad de la institución.

Como tercera dimensión se plantea el uso de información, IBEPA (2013) describió como la información que resulta de los procesos y monitoreos realizados, esta información permite identificar aquellas condiciones que facilitan o dificultan

alcanzar las competencias determinadas y a su vez desarrollar acciones que permitan una mejora continua.

Entre los indicadores de esta dimensión se plantean promover a evaluación y autoevaluación de todos los actores que participan en la comunidad educativa para tener un diagnóstico integral, desarrollar e implementar un plan de mejora en función de los resultados obtenidos, involucrar a todos los miembros de la comunidad educativa en la implementación de los planes de mejora en función a los roles que desempeñan en la institución y hacer seguimiento de las acciones implementadas y evaluar los resultados obtenidos.

Como cuarta dimensión se plantea la infraestructura y recursos para el aprendizaje, IPEBA (2013) describió como todos aquellos recursos que posee la institución y dan soporte al proceso de enseñanza aprendizaje, estos recursos deben responder a las necesidades que tienen los docentes para realizar sus actividades con normalidad y a las diferencias y características de los estudiantes, cumpliendo con normas y estándares de seguridad en relación al espacio geográfico donde está ubicado la institución.

Dentro de los indicadores planteados para esta dimensión esta contar con una infraestructura adecuada que responda a las condiciones climáticas y geografías de la zona donde se encuentra ubicado la institución, contar con el equipamiento tecnológico necesario y material pedagógico que permitan a los estudiantes desarrollar sus competencias, asegurar el acceso de los docentes y comunidad estudiantes a la infraestructura y materiales, gestionar de forma oportuna los recursos tecnológicos, financieros y la infraestructura requerida, gestionar de forma oportuna el acceso a los servicios básicos y complementarios que permitan la conectividad.

Como términos claves para comprender este trabajo de investigación, primero tenemos la autoevaluación, IPEBA (2013) lo definió como un mecanismo de

reflexión de como se viene realizando la gestión educativa, en este proceso no se realiza la evaluación sobre los directivos, docentes y estudiantes, sino que se busca evidencia que pueda probar como la institución tiene la capacidad de dirigir y manejar sus recursos que les permita lograr la mejora continua.

La autoevaluación Institucional es definida por Escudero (1997) como un elemento que está siendo incorporado en los centros escolares por el cual se realiza un proceso evaluativo por los propios profesionales que laboran en la institución para poder comprender y así mejorar la práctica docente.

Otro de los términos claves es calidad, para Gento, Palomares, García y Gonzales (2012) definieron la calidad como el desarrollo integro, individual, supremo y autentico de todas aquellas potencialidades que posee una entidad o un determinado ser, para esto debe ajustarse a una realidad específica, debe ser peculiar de un individuo, grupo o institución, incluir todas las dimensiones o componentes esenciales, tener tendencia a la perfección y ser viable o alcanzable.

Gestión es uno de los términos que debemos comprender la gestión como la interpretación y comprensión de aquellos procesos desarrollados por la acción humana en una organización, el conjunto de todos los servicios que prestan las personas dentro de la organización.

Sobre la segunda variable alfabetización digital, para Gilster (2017) describió la alfabetización digital como aquella capacidad para utilizar y entender en múltiples formatos la información cuando esta información se presenta mediante el uso de ordenadores, Méndez (2019) explicó que a raíz de la globalización se han conformado nuevas estructuras sociales, en las que domina una sociedad de la información y conocimiento impulsado por el desarrollo de la tecnología, esto ha producido una mayor velocidad al realizar el intercambio de las comunicaciones y por consiguiente en la economía, política, educación y sociedad.

Para el sector educación se requiere que los actores estén preparados y capacitados para enfrentar los nuevos retos que plantea la sociedad para lo cual necesitan adquirir nuevas competencias como las tecnologías de información y comunicación (TIC), Pineda, Duarte, Fernández y Belandria (2003) describieron a las TIC como un vehículo capaz de transmitir conocimiento y un elemento que produce bienestar y progreso, estas herramientas están permitiendo un fácil acceso a la información cambiando la sociedad, la educación y cultura a una escala global.

Es innegable que la educación está relacionada a la tecnología, Chaves (2015) explico que las TIC abordan un panorama educativo nuevo, por esta razón se requiere una actualización constante de conocimientos, habilidades, dominios de procesos, contenidos y criterios. Los nuevos conocimientos que requiere la alfabetización digital son la multimedia en red, inteligencia artificial, almacenamiento de datos, lenguajes de programación, etc. Estos conceptos están en constante cambio con el tiempo por lo que requieren constante revisión, las TIC también han hecho posible crear nuevos entornos de aprendizaje que permiten superar barreras como las de espacio-tiempo y facilitar métodos de aprendizaje colaborativo.

Gonzales (2019) describió la alfabetización digital como la habilidad que se posee para hacer uso de tecnologías digitales y redes o herramientas de comunicación que nos ayudan a evaluar, usar, utilizar y crear información y a la habilidad que poseen los individuos para realizar tareas de forma eficiente en ambientes digitales, esto incluye habilidades para que puedan leer e interpretar datos en medios y herramientas digitales así como reproducir datos y poder descargar imágenes mediante la manipulación en ambientes digitales.

En esta investigación se toma la postura planteada por Bawden (2002) quien explico que existen tres tipos de alfabetización la primera es saber leer, la segunda saber escribir y la tercera poseer una habilidad o competencia, también se podría decir que una persona alfabetizada es capaz de leer, escribir y usar símbolos que hacen

posible representar el lenguaje, sin embargo, la alfabetización ha tomado un nuevo significado que refiere a la capacidad de utilizar información de manera eficaz.

Del mismo modo la alfabetización en medios es aquella que nos permite tener una actitud crítica para evaluar la información que se obtiene de los medios de comunicación en masas como la televisión, revistas, la radio, los periódicos y cada vez con mayor influencia el internet, por otro lado la alfabetización informática o en tecnologías de información es aquella que implica el uso de ordenadores para lo cual es necesario tener destrezas en el uso de tecnologías de información, aplicaciones informáticas, procesamientos de textos y manejos de hojas de cálculo y bases de datos.

La alfabetización digital es sinónimo de la alfabetización multimedia la cual incluye las habilidades de poder descifrar imágenes y sonidos además de solo palabras o números, también se define como la capacidad de utilizar y comprender la información a través del uso de un ordenador, esto también implica usar la cognición para comprender lo que se ve en la pantalla de un ordenador cuando se hace uso de la red. Para hacer uso del internet mediante la alfabetización digital requiere hacer juicios de la información que se obtenga en línea, así como destrezas de lectura de hipertextos dinámicos, construir conocimientos con información fiable, tener habilidades para hacer uso de los motores de búsqueda y tener consciencia que existen otras personas con las que se puede debatir o pedir ayuda.

Con este marco referencial sobre la alfabetización digital también encontramos las dimensiones, teniendo en primer lugar el manejo de sistemas digitales, Méndez (2019) sostuvo que en esta se enmarcan los saberes informáticos que hacen posible el manejo de software y hardware, el manejo del entorno de la computadora y otros dispositivos digitales, saber administrar estos dispositivos se refiere al conocimiento o destreza que debe poseer un individuo para hacer uso de una computadora de escritorio, tablet o dispositivos electrónicos de bolsillo, además de saber manejar

interfaces en estos dispositivos y saber la forma de como conectar estos dispositivos a un proyector, parlantes, una impresora o micrófono.

Conocer la forma de administrar archivos, los individuos deben ser capaces de reconocer los archivos digitales, conocer que estos archivos pueden ser creados, almacenados, copiados, eliminados, transferidos y recuperados e incluso subidos o alojados en la nube y el manejo de software especializado que puedan ser utilizado en diferentes áreas, así como el uso de plataformas digitales de aprendizaje.

Como segunda dimensión tenemos el manejo de contenido digital, Méndez (2019) describió como la creación y el manejo de contenidos digitales en un procesador de texto hasta la creación de contenidos multimedia realizada por los docentes, analizando las capacidades que tienen para utilizar software de ofimática como el uso de hojas de cálculo y otros educativos como tolos, geogebra, etc. También implica hacer producciones con contenido multimedia como videos, audios e imágenes.

Como tercera dimensión de la alfabetización digital se encuentra el manejo de información, Méndez (2019) explicó como la habilidad para realizar búsquedas eficaces de información, es decir se debe saber dónde realizar la búsqueda de información mediante páginas de contenido académico y científico como repositorios, bases de datos o revistas académicas para evitar perderse debido a la cantidad de información disponible en la red, para esto se debe conocer cuál es la información que requerimos, saber ubicarla y evaluarla y utilizarla para crear un nuevo contenido. Esta dimensión también se refiere a las actitudes y valores para usar de manera correcta la información, respetando la propiedad intelectual, dando crédito a los autores al citar sus publicaciones y hacer uso responsable de la tecnología ejerciendo nuestra ciudadanía digital y previniendo los riesgos.

Como última dimensión tenemos a la Comunicación, socialización y colaboración, Méndez (2019) describió esta dimensión como la forma de saber comunicarse

mediante el uso de las TIC, para lo cual es necesario el desarrollo de habilidades de comunicación escrita que puedan usarse de manera sincrónica como chats en diferentes redes sociales, así como también de manera asincrónica es decir cuando la comunicación no se da de forma instantánea o en el mismo momentos, para este tipos de comunicación se emplean los correos electrónicos, blogs, plataformas digitales y redes sociales, también es necesario tener conocimiento sobre comunicación audiovisual para realizar video llamadas en los que la comunicación se da de manera simultánea entre distintos usuarios. Por otro lado, socializar y colaborar se da a través del uso de redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram y otros creando redes virtuales con quienes se mantiene una relación social, esto también permite compartir ideas, dejar comentarios o elaborar contenidos de forma conjunta como documentos, textos tablas y otros.

Como términos claves de la variable alfabetización tenemos ciudadanía digital, Ramírez y Casillas (2019) definió la ciudadanía digital como la regulación mediante leyes, normas y prácticas sociales que son aceptadas sobre el uso correcto de las tecnologías, esto permite prevenir riesgos que se originan del uso cotidiano de las TIC.

Otro de los términos que debemos conocer son las competencias digitales, los cuales corresponden a los usos con criterio de medios electrónicos empleados para el trabajo, momentos de ocio y comunicación, con destrezas en su manejo.

Por último, Redes sociales son aquellas estructuras organizadas sistemáticamente y cuentan con dinámica formadas en la red por organizaciones personas o un conjunto de personas y objetos que se conectan para buscar un determinado fin.

III. MARCO METODOLÓGICO

Para desarrollar este proyecto de investigación se está utilizando los procedimientos del método científico partiendo de la definición de la realidad problemática, estudios previos realizados sobre estas variables, sus definiciones y sus dimensiones. El enfoque utilizado es el cuantitativo basado en el paradigma positivista, en el uso de la estadística, descompongo mis variables en dimensiones e indicadores para corroborar mis datos e hipótesis.

Para Hernández (2014) el enfoque cuantitativo es aquel que emplea métodos de recolección de datos para comprobar las hipótesis planteadas basándose en mediciones numéricas y análisis de datos estadísticos, para determinar patrones de comportamiento que nos permitan probar nuestras teorías.

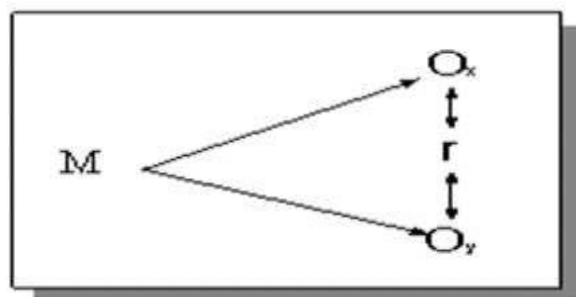
3.1. Tipo y diseño de investigación.

El enfoque empleado para esta investigación fue el cuantitativo, el tipo de investigación según la profundidad fue descriptivo, porque partimos describiendo la realidad sobre la calidad del servicio educativo y la alfabetización en la institución y explicativo porque analizamos las causas y como se relacionan las variables, según Hernández (2014) un estudio descriptivo es aquel en el cual especificamos las características, perfiles o propiedades de un fenómeno que se estudie, de la misma manera señala que un estudio explicativo no solo describe sino busca establecer cuáles son las causas y como se manifiestan los fenómenos objetos de nuestro estudio ya sean físicos o sociales. Según su finalidad fue aplicada porque parte de una investigación básica sin embargo se emplean teorías e información científica para el desarrollo de la investigación, en palabras de Esteban (2018) una investigación aplicada es aquella que busca dar solución a problemas que resulta de cualquier actividad humana y en él se formulan hipótesis para resolver problemas de la sociedad.

El diseño de la investigación fue no experimental, debido a que no se está manipulando la variable y por ende no se interviene en la realidad, Hernández (2014) lo definió como aquella investigación en la que no se llega a manipular de forma deliberada una variable para observar cómo esta ejerce su efecto sobre otra variable, sino que la observación de un fenómeno se realiza en su ambiente natural. Fué también transversal o transeccional debido a que la recolección de datos se realizó en un mismo momento o periodo, de acuerdo a Hernández (2014) las investigaciones transversales son aquellas en las que se recolectan los datos en un mismo tiempo o momento único con la finalidad de describir variables y como estas inciden y se relacionan en un determinado momento.

Es correlacional causal porque se busca establecer o mediar cual es la relación que existe entre nuestras variables estudiadas, Hernández (2014) establece tres diseños transeccionales las descriptivas, exploratorios y correlacionales causales, estableciendo que los correlacionales causales son aquellos que buscan describir las relaciones entre dos o más categorías o variables en un momento dado.

Figura 1: Esquema del diseño correlacional



Dónde

M: Muestra, conformada por docentes, trabajadores administrativos y estudiantes del I.E.S.P. Horacio Zeballos Gámez. OX: gestión de calidad del servicio educativo r: relación entre variables.

OY: plataformas digitales

El método de investigación es el hipotético deductivo al ser de un enfoque cuantitativo, Hernández (2008) establece que de acuerdo a este método se deben realizar formulaciones y establecer ciertas condiciones al inicio de una investigación las que constituirían las premisas básicas para que después se puedan construir teorías.

3.2 Variables y operacionalización

Variable X: Gestión de calidad del servicio educativo.

La calidad educativa puede ser definida en términos de excelencia, eficiencia, eficacia, pertinencia y transformación de la institución educativa, por su parte, Abad (2019), nos dice que la calidad está en función de la satisfacción del estudiante frente a sus necesidades y desarrollo de sus posibilidades personales de manera integral.

Con esto podemos relacionar los conceptos a la percepción que tienen los estudiantes al hacer usos de los recursos, espacios e infraestructura para recibir enseñanza en la institución en estos momentos al realizar sus clases virtuales con el objetivo de determinar si estas cuentan con la misma calidad que las que cuando se desarrollaban en forma presencial.

Definición operacional de la variable gestión calidad del Servicio Educativo se puede considerar como la gestión de todos aquellos factores que intervienen en el proceso de enseñanza para que este sea de calidad, se dividirá esta variable en 4 dimensiones y se aplicará encuestas con niveles de medición ordinal tipo escala de Likert (1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi Siempre, 5) Siempre)

Variable Y: Alfabetización Digital

Definición Conceptual: Bawden (2002) define la alfabetización digital como el conjunto de habilidades que nos permiten descifran imágenes y sonidos mediante el uso de un ordenador, se requiere hacer juicio de la información que se extrae y utiliza del internet.

Definición operacional de la variable Alfabetización digital como las habilidades y capacidades y competencias para crear y manejar contenido multimedia a través de dispositivos, se dividirá esta variable en 4 dimensiones y se aplicará encuestas con niveles de medición ordinal tipo escala de Likert (1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi Siempre, 5) Siempre)

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variab	Dimensiones	Indicadores
Gestión de la Calidad del servicio educativo	Direccionalidad de la Institución	Participación en la determinación de objetivos, metas, misión, visión y valores
		Visión Educativa
	Desempeño Docente	Clima Laboral
		Roles y Responsabilidades
Uso de Información	Desempeño Docente	Cantidad Adecuada de docentes
		Capacitación Docente
		Programación curricular conjunta con directivos
Infraestructura y Recursos	Uso de Información	Intercambio de Experiencias educativas
		Evaluación y Autoevaluación
		Elaboración de planes de mejora
Infraestructura y Recursos	Uso de Información	Implementación de planes de mejora
		Seguimiento y evaluación de resultados
		Infraestructura adecuada
Infraestructura y Recursos	Uso de Información	Equipamiento tecnológico
		Acceso a infraestructura y tecnología
		Acceso a los servicios básicos

	Sistemas digitales	<p>Conocimiento para conectar dispositivos. Conocimiento de archivos digitales Creación, administración, transferencia y eliminación de archivos. Manejo de plataformas digitales de aprendizaje</p>
Alfabetización Digital	Manejo de Contenido digital	<p>Creación y manejo de contenidos digitales en procesador Conocimiento de software de ofimática Conocimientos de hojas de cálculo y software educativo Producción de contenido multimedia</p>
	Manejo de Información	<p>Conocimiento de Buscadores y como usarlos Conocimiento de buscadores académicos y científicos. Creación de contenido académico. Ciudadanía digital responsable</p>
	Comunicación, Socialización y Colaboración	<p>Comunicación escrita Uso de correos electrónicos, chats y blogs Comunicación audiovisual Socializar y colaborar en redes sociales</p>

3.3 Población y Muestra

La población para Hernández (2014) está conformado por un conjunto de todos los casos que guardan o concuerdan en ciertas especificaciones, mientras que la muestra es aquel subgrupo de la población de interés de nuestro estudio que debe delimitarse con anterioridad con precisión y sobre el cual se recolectan datos, así para esta investigación la población está conformado por los 22 trabajadores administrativos y docentes que laboran en el I.E.S.P.P Horacio Zevallos Gámez y 508 estudiantes.

La muestra para el caso de los docentes y trabajadores administrativos será censal, es decir se aplicará los instrumentos de recolección de datos a cada integrante.

Para determinar la muestra a los estudiantes se aplicará el método probabilístico para poblaciones finitas menores a 100,000

Figura 2: Fórmula para calcular la muestra

$$n = \frac{(p.q)Z^2 .N}{(EE)^2 (N-1) + (p.q)Z^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P= Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q= Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$Z_{\alpha/2} = 1,96$

N = Población (508)

EE= 0,05

Desarrollando la formula

$n = (0.5*0.5*(1.96)^2*508) / (((0.05)^2*508) + (0.5*0.5*(1.96)^2))$

n = 220 estudiantes.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para esta investigación la técnica de recolección de datos serán las encuestas, siendo esta una técnica que se aplica a un grupo representativo o muestra que tienen características similares o guardan una relación particular y el instrumento el cuestionario, Hernández (2014) lo define como el instrumento más utilizado que consiste en una serie de preguntas relacionadas a la variable o variables a medir, estos deben guardar relación con el planteamiento del problema y las hipótesis, en esta investigación el cuestionario será con preguntas cerradas que en palabras de

Zúñiga (2019) este tipo de herramientas se utiliza cuando es fácil conocer cuáles son aquellas respuestas que pueden dar los encuestados y solo es necesario saber cuál de las respuestas será de su elección.

3.4.1 Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de los instrumentos aplicados se realizó mediante la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, se tomó el 100% de los cuestionarios aplicados. Las encuestas realizadas a los trabajadores administrativos y docentes fueron 22 arrojando los siguientes resultados:

Tabla 2: Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	22	10,0
	Excluido ^a	198	90,0
	Total	220	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Confiabilidad del instrumento de la variable Gestión de Calidad del servicio educativo.

Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	20

El valor del coeficiente de Alfa de Cronbach aplicado al cuestionario de la variable Gestión de Calidad del servicio educativo es 0.913, esto demuestra que nuestro

instrumento aplicado a los trabajadores administrativos y docentes es confiable a un nivel de excelente.

Por otro lado, los resultados de las encuestas aplicadas a 220 estudiantes de diferentes especialidades y ciclos académicos arrojaron los siguientes resultados:

Tabla 4: Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	219	99,5
	Excluido ^a	1	,5
	Total	220	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 5: Confiabilidad del instrumento de la variable Alfabetización Digital

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	20

El valor del coeficiente de Alfa de Cronbach utilizado para medir la fiabilidad del cuestionario de la variable Alfabetización digital que fue aplicado a los estudiantes es 0.914, demostrando que el instrumento es confiable a un nivel excelente.

3.5 Procedimiento

Para el desarrollo de este trabajo de investigación primero se planteó la realidad problemática, al tener un panorama claro se formularon los problemas (general y específicos), seguido por nuestros objetivos e hipótesis. Al tener nuestras hipótesis

formuladas procedimos a operacionalizar nuestras variables descomponiéndolas en dimensiones para poder.

Se determinó cuál es nuestra población y muestra de estudio, se elaboraron y validaron los instrumentos que nos servirán para realizar nuestra evaluación, se utilizará la estadística descriptiva e inferencial sobre una base de datos generadas a partir de las encuestas aplicadas en un momento único, estos datos serán trabajados en un archivo Excel para procesarlo con el programa SPSS que permitirá generar nuestras tablas y gráficos según sea el caso y las inferencias serán calculadas con el coeficiente de correlación de Pearson.

3.6 Método de análisis de datos

El análisis de datos se hará mediante la estadística descriptiva o también llamada inferencial en el cual se describen de forma cuantitativa los gráficos y tablas presentadas de las variables y dimensiones objetos de nuestra investigación.

Se realizará la prueba de Kolmogorov-Smirnov con la finalidad de establecer la normalidad de la muestra y se utilizará estadística inferencial en las pruebas que se realicen sobre las hipótesis mediante el coeficiente Pearson.

3.7 Aspectos éticos

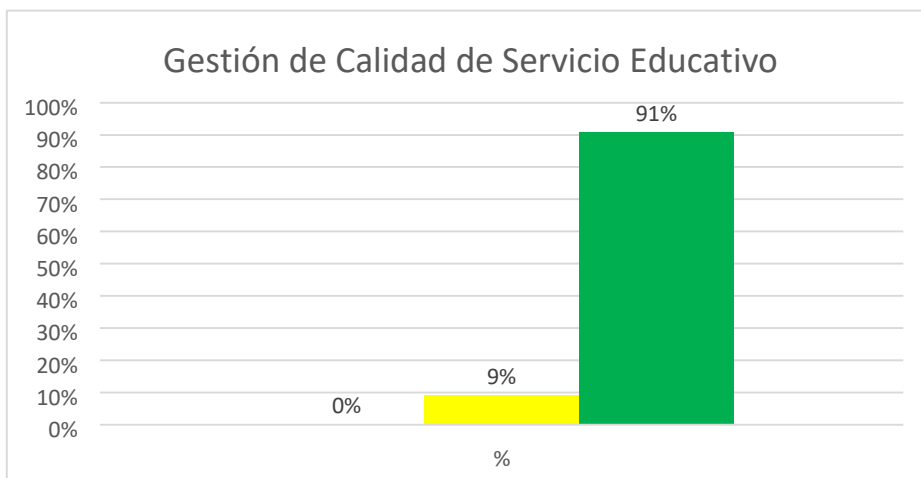
Dentro de los aspectos éticos de esta investigación se está considerando la justicia para todas aquellas personas que están incluidas y por ende participan en esta investigación dándoles un trato equitativo en todas las etapas del proceso de investigación, otro aspecto ético es la beneficencia, es decir esta investigación se realiza con el fin de generar perjuicio o daño sino con la finalidad de generar información relevante que sea útil para los actores involucrados y la sociedad, finalmente como último aspecto la protección de datos y las personas velando por la integridad y confidencialidad de los participantes y respetando los protocolos y normas.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados.

4.1.1 Resultados Descriptivos de la variable calidad del servicio educativo
Referente a la variable Gestión de calidad del servicio educativo y sus respectivas dimensiones, la cual fue aplicada a 22 trabajadores administrativos y docentes:

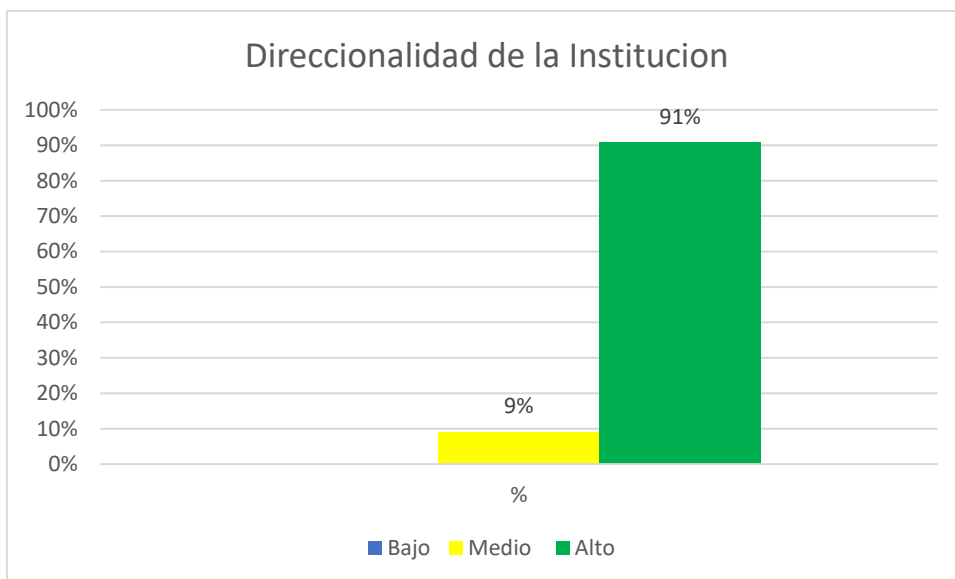
Figura 3: Gestión de Calidad de servicio Educativo



Se observa en el gráfico que el 91% de los docentes y trabajadores administrativos del Instituto Superior Pedagógico Público considera la gestión de calidad del servicio educativo en un nivel alto, y el 9% considera que la gestión de calidad del servicio educativo está a un nivel medio. Esto nos indica que la administración, la forma como se gestionan los procesos y las acciones realizadas permiten que se cumpla con el fin educativo en la institución, satisfaciendo las necesidades educativas de los estudiantes.

Dimensión Direccionalidad de la Institución

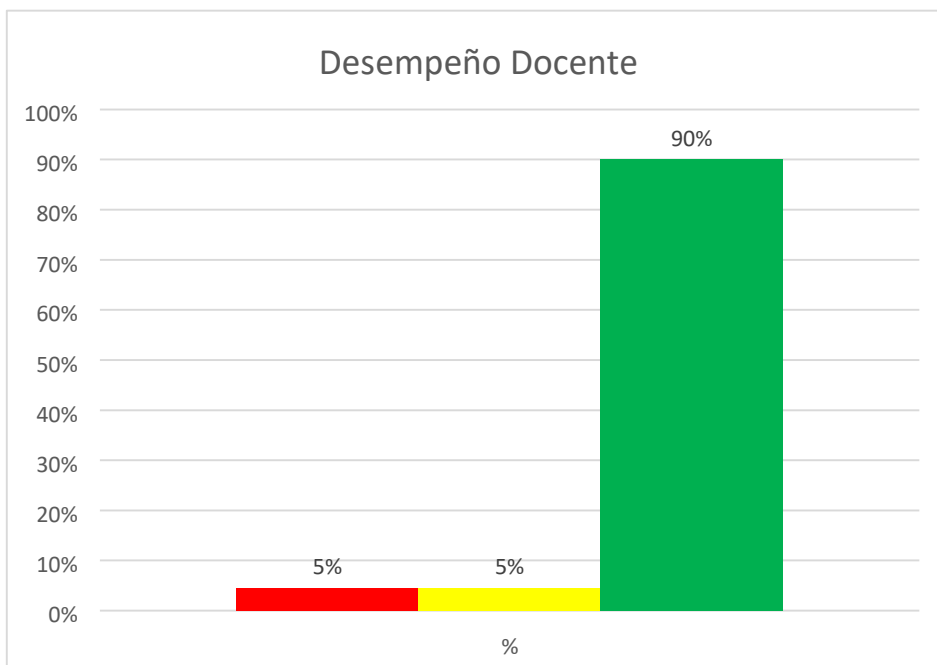
Figura 4: Direccionalidad de la Institución



En la dimensión Direccionalidad de la institución se puede observar que 20 de los encuestados consideran que esta se encuentra en un nivel alto el cual equivale al 91%, y 2 del total de los encuestados consideran que esta se encuentra en un nivel medio equivalente al 9 %. Es decir, la dirección que toma la institución permite el logro de sus metas, promoviendo la inclusión del personal y respondiendo a las necesidades y cambios educativos que garanticen la formación integral de los estudiantes.

Dimensión Desempeño Docente

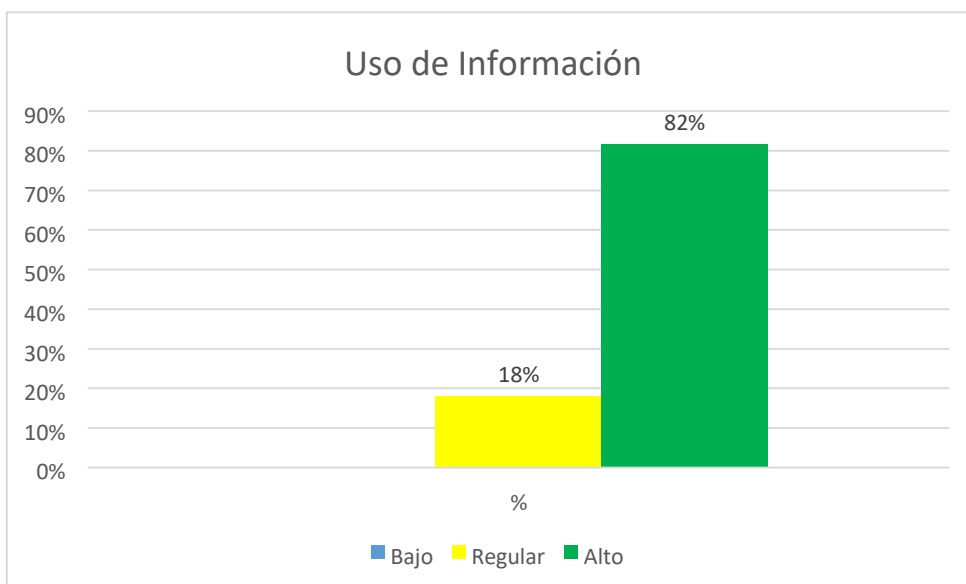
Figura 5: Desempeño Docente



En la dimensión Desempeño Docente se puede observar que 20 de los encuestados consideran que esta se encuentra en un nivel alto el cual equivale al 91%, 1 del total de los encuestados consideran que esta se encuentra en un nivel medio equivalente al 5 %, y 1 de los encuestados considera que el nivel de desempeño docente es bajo equivalente al 5%. Los docentes cuentan con las capacidades requeridas para ejercer de acuerdo a las especialidades, la programación de cada área y ciclo guarda relación con las unidades y sesiones de cada ciclo y área.

Dimensión Uso de Información

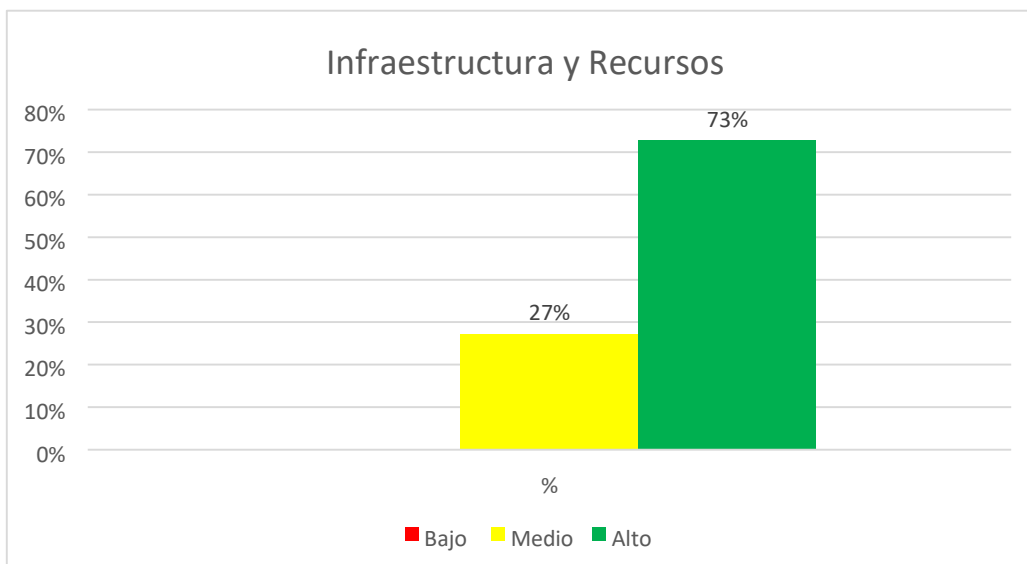
Figura 6: Uso de Información



En la dimensión uso de información se puede observar que 18 de los encuestados consideran que esta se encuentra en un nivel alto el cual equivale al 82%, y 4 de los encuestados considera que el nivel de uso de la información es regular equivalente al 5%. Esta dimensión está relacionada a la evaluación de capacidades del personal para implementar planes de mejora, así como su posterior seguimiento.

Dimensión Infraestructura y Recursos

Figura 7: Infraestructura y Recursos

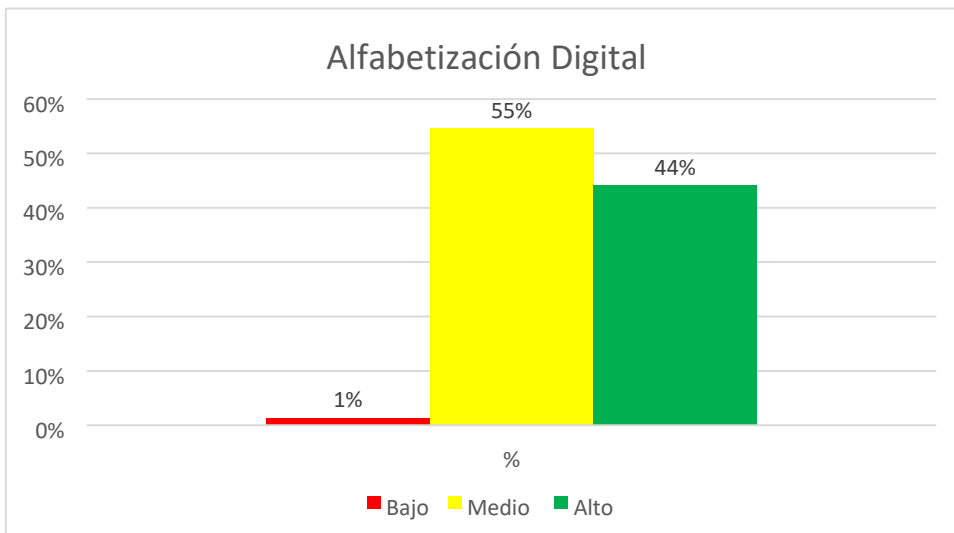


En la dimensión Infraestructura y recursos se puede observar que 16 de los encuestados consideran que esta se encuentra en un nivel alto el cual equivale al 82%, y 6 de los encuestados considera que el nivel de infraestructura y recursos es regular equivalente al 5%. Siendo esta la dimensión que mayor percepción de nivel regular tiene de las 4 dimensiones planteadas para la variable gestión de calidad del servicio educativo, esta dimensión está relacionada a los recursos que se destinan y dan soporte al proceso de enseñanza aprendizaje, también está relacionada a una infraestructura adecuada, la asignación de recursos materiales, financieros y el acceso oportuno a servicios básicos y de conectividad.

4.1.2 Resultados Descriptivos de la variable Alfabetización Digital

Para los resultados de la variable Alfabetización digital se presentan de la aplicación de los cuestionarios a 220 estudiantes de diferentes ciclos y especialidades siendo los siguientes:

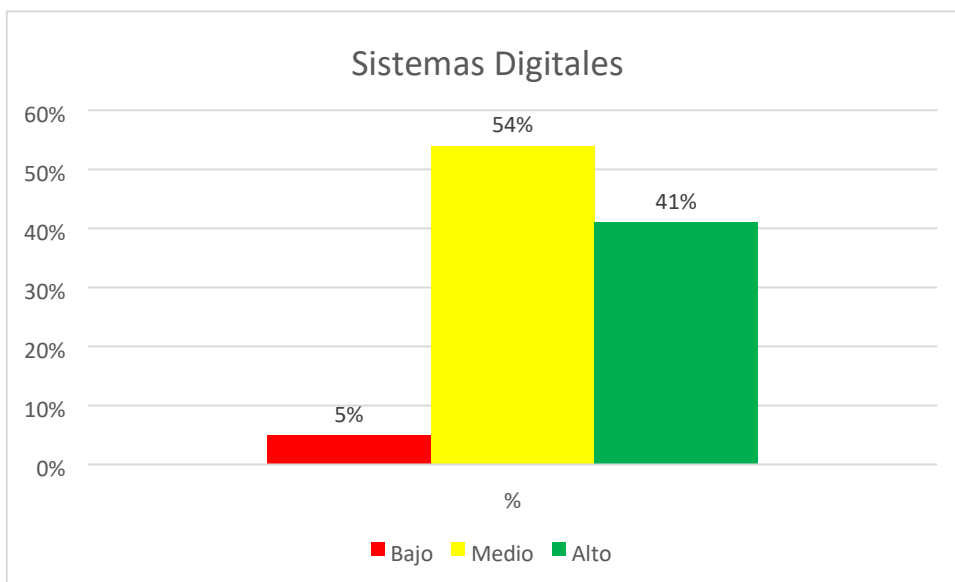
Figura 8: Alfabetización digital



Se observa en el gráfico que 97 de 220 estudiantes están alfabetizados digitalmente a un nivel alto el cual equivale al 44%, 120 estudiantes de 220 está alfabetizado a un nivel medio equivalente al 55%, y 3 estudiantes de un total de 220 está alfabetizado a un nivel bajo equivalente al 1%. Esto nos indica que el mayor porcentaje de estudiantes poseen competencias y capacidades para realizar sus actividades mediante el uso de ordenadores a un nivel medio, siendo este indicador para tenerlo en consideración ya que parte de las clases impartidas se dan de forma virtual o remota.

Dimensión Sistemas Digitales

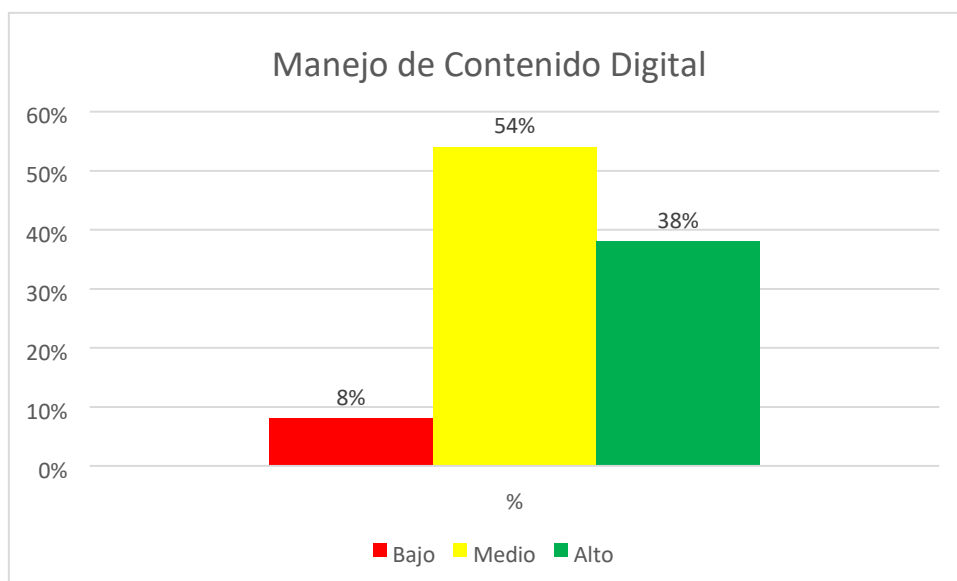
Figura 9: Sistemas Digitales



En la dimensión sistemas digitales se puede apreciar que 90 del total de los encuestados maneja sistemas digitales a un nivel alto equivalente al 41%, 119 lo hace a un nivel medio que representa el 54%, y el 5% de los encuestados lo hace a un nivel bajo. Esto nos indica que el mayor porcentaje de encuestados es capaz de usar y configurar sistemas operativos, configurar dispositivos, crear archivos, navegar por internet y usar plataformas digitales para su aprendizaje solo a un nivel medio.

Dimensión Manejo de Contenido Digital

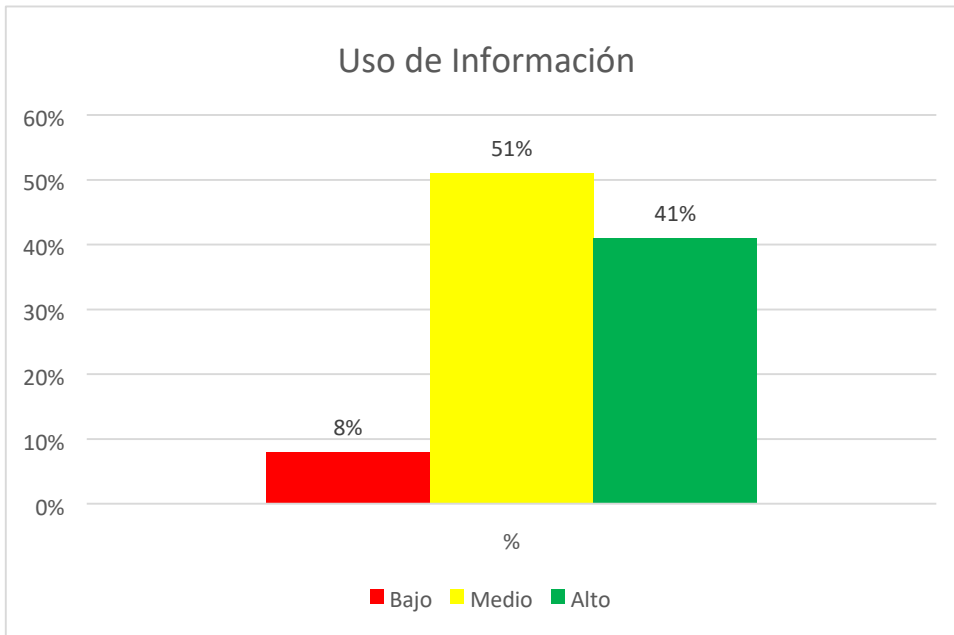
Figura 10: Manejo de Contenido Digital



En la dimensión de Manejo de contenido digital se puede apreciar que 84 del total de los encuestados maneja sistemas digitales a un nivel alto equivalente al 38%, 118 lo hace a un nivel medio que representa el 54%, y 18 3ncuestados lo hace a un nivel bajo, representando el 8%. Esto nos indica que el mayor porcentaje de encuestados es capaz de elaborar materiales utilizando TICs, descargar y almacenar información, usar software de ofimática, hojas de cálculos y crear videos y presentaciones didácticas solo a un nivel medio.

Dimensión Uso de Información

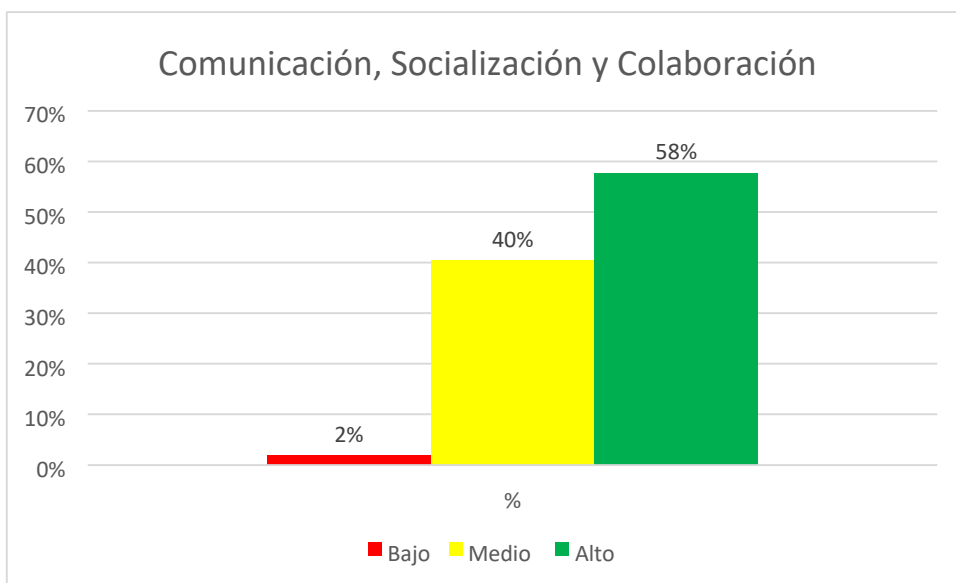
Figura 11: Uso de Información



En la dimensión de Manejo de Información se puede observar que 90 del total de los encuestados maneja sistemas digitales a un nivel alto equivalente al 41%, 112 lo hace a un nivel medio que representa el 51%, y 18 encuestados lo hace a un nivel bajo, representando el 8%. Esto nos indica que el mayor porcentaje de encuestados conoce buscadores y puede buscar información haciendo uso de filtros, usa buscadores académicos, elabora contenido académico y hace uso de su ciudadanía digital de manera responsable solo a un nivel medio.

Dimensión Comunicación, Socialización y Colaboración

Figura 12: Comunicación, Socialización y Colaboración



En la dimensión comunicación, socialización y colaboración se puede observar que 127 del total de los encuestados maneja sistemas digitales a un nivel alto equivalente al 58%, 89 lo hace a un nivel medio que representa el 40%, y 4 encuestados lo hace a un nivel bajo, representando el 2%. Esto nos indica que el mayor porcentaje de encuestados puede comunicarse por chats, usar pizarras, enviar y recibir tareas mediante correos, usar plataformas digitales, realizar video llamadas y emplear sus redes sociales para comunicarse con sus demás compañeros, a un nivel alto, esto se produce debido a que los estudiantes tienen mayor dominio de aplicaciones y herramientas que les permiten socializar con otras personas a diferencia de programas que son de uso exclusivo para actividades académicas.

4.2 Nivel Inferencial de la correlación

4.2.1 Pruebas de Normalidad

Tabla 6: Pruebas de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V2	.056	220	.088	.984	220	.015

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente base de datos

Al realizar las pruebas de normalidad y al tener una base de datos > a 50 optamos por los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, obteniendo un valor del Sig. de 0.088 el cual es > 0.05 se tiene una distribución normal o paramétrica, por tanto, las pruebas de correlaciones con el coeficiente R de Pearson.

4.2.2 Pruebas de Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión de calidad del servicio educativo con la alfabetización digital en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público, 2022.

Tabla 7: Correlación Hipótesis General

		V1	V2
V1	Correlación de Pearson	1	.405
	Sig. (bilateral)		.061
	N	22	22
V2	Correlación de Pearson	.405	1
	Sig. (bilateral)	.061	
	N	22	220

En la tabla Podemos observar que la variable Gestión de calidad del servicio educadito tiene una correlación con la variable Alfabetización digital en un valor de 0.405, es decir una correlación a nivel moderado y el grado de significancia es de 0.061 mayor a 0.05 por tanto no existe relación significativa entre las variables. Es decir, el nivel de correlación entre la variable Gestión de calidad del servicio educativo y la variable Alfabetización digital es moderada y no significativa.

Hipótesis Específicas

H1: La relación entre la dirección Institucional con la alfabetización digital y el desarrollo de competencias digitales en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público es directa y significativa.

Tabla 8: Correlación H1

		D1	V2
D1	Correlación de Pearson	1	.147
	Sig. (bilateral)		.513
	N	22	22
V2	Correlación de Pearson	.147	1
	Sig. (bilateral)	.513	
	N	22	220

Se observa que la dimensión Direccionalidad tiene una correlación con la variable Alfabetización digital en un valor de 0.147, es decir una correlación a nivel muy baja y el grado de significancia es de 0.513 mayor a 0.05 por tanto no existe relación significativa entre las variables. Es decir, el nivel de correlación entre la dimensión Direccionalidad de la Institución y la variable Alfabetización digital es muy baja y no significativa.

H2: La relación entre el desempeño docente y la alfabetización digital en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público es directa y significativa.

Tabla 9: Correlación H2

		D2	V2
D2	Correlación de Pearson	1	.279
	Sig. (bilateral)		.209
	N	22	22
V2	Correlación de Pearson	.279	1
	Sig. (bilateral)	.209	
	N	22	220

Se observa que la dimensión Desempeño Docente tiene una correlación con la variable Alfabetización digital en un valor de 0.279, es decir una correlación a nivel bajo y el grado de significancia es de 0.209 mayor a 0.05 por tanto no existe relación significativa entre las variables. Es decir, el nivel de correlación entre la dimensión Desempeño Docente y la variable Alfabetización digital es baja y no significativa.

H3: La relación entre el uso de información y la alfabetización digital en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público es directa y significativa.

Tabla 10: Correlación H3

		D3	V2
D3	Correlación de Pearson	1	.374
	Sig. (bilateral)		.087
	N	22	22
V2	Correlación de Pearson	.374	1
	Sig. (bilateral)	.087	
	N	22	220

Se observa que la dimensión Uso de Información tiene una correlación con la variable Alfabetización digital en un valor de 0.374, es decir una correlación a nivel bajo y el grado de significancia es de 0.087 mayor a 0.05 por tanto no existe relación significativa entre las variables. Es decir, el nivel de correlación entre la dimensión Uso de Información y la variable Alfabetización digital es baja y no significativa.

H4: La relación entre Infraestructura y recursos para el aprendizaje y la alfabetización digital de los estudiantes en el Instituto de educación superior pedagógico público es directa y significativa.

Tabla 11: Correlación H4

		D4	V2
D4	Correlación de Pearson	1	.523*
	Sig. (bilateral)		.012
	N	22	22
V2	Correlación de Pearson	.523*	1
	Sig. (bilateral)	.012	
	N	22	220

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

Se observa que la dimensión Infraestructura y recursos para el aprendizaje tiene una correlación con la variable Alfabetización digital en un valor de 0.523, es decir una correlación a nivel moderado y el grado de significancia es de 0.012 menor a 0.05 por tanto existe relación significativa entre las variables. Es decir, el nivel de correlación entre la dimensión Infraestructura y recursos para el aprendizaje y la variable Alfabetización digital es moderada y significativa.

V. DISCUSIÓN

Luego de realizar el análisis Estadístico a nuestra investigación, los resultados obtenidos nos indican que la Gestión de la calidad del servicio educativo y la Alfabetización digital tienen una relación moderada $r=0.405$ y no significativa $p=0,061 > 0,05$ en el Instituto Superior Pedagógico Público, lo que demuestra que la Gestión de calidad de servicio educativo que cuenta con una percepción alta al 91% en un nivel medio 9%, no influye significativamente en la Alfabetización digital de los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico Público de la ciudad de Pucallpa quienes están alfabetizados a un nivel alto el 44%, a un nivel medio el 55% y a un nivel bajo el 1%.

Resultado distinto obtuvo Vélez (2019) en su investigación sobre la gestión administrativa y la calidad educativa donde determino que hay una vinculación significativa demostrada mediante el coeficiente de Spearman que tiene un valor de 0,968 y una significancia de $p=0,000$, admitiendo su hipótesis planteada en su investigación.

Por su parte Povis (2018) en su investigación en el cual busca determinar si existe relación significativa entre la Gestión educativa y la calidad de la educación, determino que existe una relación moderada con un coeficiente de Spearman de 0,681 y un nivel de significancia de 0,034 siendo este menor a 0,05 lo cual demuestra que es significativa. En relación a la percepción de los encuestados sobre la Gestión educativa determino que esta es regular a un nivel de 94.6% y que el nivel de la calidad de la educación es medio a un 93.9%.

Referente a la dimensión direccionalidad de la institución los datos estadísticos nos indican que el 91% de los encuestados consideran que esta tiene un nivel alto, mientras que el 9% considera que está a un nivel medio. En cuanto a la relación entre la dimensión Direccionalidad de la Institución y la variable Alfabetización digital

se determinó que la correlación tiene un valor de $r= 0.147$ y una significancia $p=0.513$ el cual es mayor a 0.05 demostrando que la correlación es muy baja y no significativa. Esto nos indica que la propuesta pedagógica, así como la política educativa que adopta la institución, la visión educativa y otros factores no inciden directamente en la Alfabetización digital y el desarrollo de competencias digitales de los estudiantes.

En el mismo sentido Povis (2018) estableció que la Direccionalidad de la Institución y la Calidad educativa no guardan una relación significativa en el CETPRO “Nuestra Señora de Guadalupe” siendo $p=0.299 > 0.05$ y la percepción que tienen los estudiantes sobre la direccionalidad de la institución tiene un nivel regular al 66% muy diferente a la percepción obtenida en nuestra investigación.

Por su parte el IPEBA (2013) señala que la dirección institucional debe estar orientada a mejorar la calidad del proceso enseñanza aprendizaje que permita alcanzar los objetivos propuestos en la formación integral de los estudiantes, por lo expuesto, al tener clases virtuales desde el año 2020 la dirección de la institución debe adoptar estrategias e implementar acción que permitan el desarrollo de competencias digitales en los estudiantes y por ende su alfabetización digital.

Referente a la dimensión desempeño docente los datos estadísticos indican que el 90% de los encuestados considera que el nivel de desempeño docente es alto, mientras que el 5% considera que está a un nivel medio y 5% que este se encuentra a un nivel bajo. En cuanto a la correspondencia que existe entre la dimensión desempeño docente y la alfabetización digital que la correlación tiene un valor de $r=0.279$ y un nivel de significancia de $p=0.209$, por tanto, la correlación es baja y no significativa. Esto nos indica que la cantidad de docentes asignados, el perfil y capacidades que estos tienen, así como la programación de las áreas, unidades y sesiones no tienen una relación significativa en lograr el desarrollo de competencias y habilidades digitales en los estudiantes.

Resultado similar obtuvo Povich (2018) determinando que el desempeño docente y la calidad de la educación no tienen una correspondencia significativa en el CETPRO “Nuestra Señora de Guadalupe” siendo la relación $r= 0,089$ y $p=0.281$, también estableció que el desempeño docente tiene una percepción a un nivel regular de 70%. Por su parte el IPEBA (2013) nos señala que se debe brindar mecanismos que orienten la labor docente mediante la implementación de estrategias y atención de las diferentes necesidades para el logro de competencias en las distintas áreas curriculares.

Resultado diferente nos presenta Zambrano (2021) donde establece que la competencia digital y la práctica docente tienen una correlación positiva alta, obteniendo valores de $r=0.894$ y un nivel de significancia de $p=0.002$ siendo este menor a 0.05.

Referente a la dimensión Uso de Información los datos obtenidos indican que el 82% de los encuestados considera que se da un uso y manejo adecuado a un nivel alto y el 18% lo considera a un nivel medio. En cuanto a la correspondencia existente entre el uso de información y la alfabetización digital tiene un valor de 0.374, es decir una correlación a nivel bajo y el grado de significancia es de 0.087 lo cual nos indica que no es significativo. Estos resultados nos señalan que la percepción del uso y manejo de la información no es la adecuada no permitiendo mejorar el proceso de enseñanza- aprendizaje e implementar acciones de mejora que permitan alcanzar los objetivos esperados, cabe señalar que existe la percepción de los encuestados que no se involucra a todo el personal en la implementación de estrategias, toma de decisiones y no se brinda acceso a la información al personal docente y administrativo en la oportunidad debida.

Por su parte Quispe (2019) determinó que la información obtenida de la autoevaluación y la gestión de la calidad educativa guardan una correspondencia de $r=0.894$ y un grado de significancia de $p=0,00$ siendo este resultado menor a 0.05,

por ende, la información obtenida en los procesos de autoevaluación en las entidades permite identificar cuáles son sus fortalezas y debilidades.

Referente a la dimensión infraestructura y recursos los resultados estadísticos obtenidos indican que el 73% de los encuestados consideran que estos recursos responden a un nivel alto y el 27% a un nivel medio. En cuanto a la correspondencia entre la infraestructura y recursos con la alfabetización digital tiene un valor de $r=0.523$ y un valor de $p=0.012$, lo que nos demuestra que su correspondencia es moderada y significativa. Con estos datos podemos afirmar que la forma como se gestionan los ambientes, equipo tecnológico, el acceso a los servicios básicos y conectividad influyen en el grado de alfabetización y competencias digitales que logran los estudiantes.

Resultado similar encontró Povis (2018) entre la gestión que se da a la infraestructura y los recursos con la calidad de la educación en el CETPRO “Nuestra Señora de Guadalupe”, obteniendo un coeficiente $r=0.882$ y una significancia de $p=0.12$; estos resultados nos indican que hay una correspondencia alta y significativa; también estableció que la percepción que tienen los estudiantes sobre la gestión de la infraestructura y recursos es regular en un 53.7%.

Por su parte el IPEBA (2013) señala que la infraestructura y recursos brinda apoyo al proceso de enseñanza aprendizaje respondiendo a aquellas necesidades que pudieran presentar los estudiantes y plana docentes, respetando las normas de seguridad y respondiendo a las demandas de la zona geográfica en la que se encuentra ubicada.

Referente a la alfabetización digital, con los resultados estadísticos obtenidos podemos determinar que el 44% de estudiantes esta alfabetizado a un nivel alto, el 55% a un nivel medio y el 1% a un nivel bajo; en cuanto al manejo de sistemas

digitales el 41% es capaz de usar y configurar sistemas operativos, configurar dispositivos, crear archivos, navegar por internet y usar plataformas digitales para su aprendizaje, el 54% a un nivel medio y el 5% a un nivel bajo; respecto al manejo de contenido digital que consiste en la capacidad de elaborar materiales utilizando TIC, descargar y almacenar información, usar software de ofimática, hojas de cálculos y crear videos y presentaciones didácticas, solo el 38% puede hacerlo a un nivel alto, el 54% a un nivel medio y el 18% a un nivel bajo; en relación al manejo de información que consiste en conocer buscadores y poder buscar información haciendo uso de filtros, usar buscadores académicos, elaborar contenido académico y hacer uso de la ciudadanía digital de manera responsable el 41% puede hacerlo a un nivel alto, el 51% a un nivel medio y el 8% a un nivel bajo; con respecto a la comunicación, Socialización y colaboración que comprende aspectos como comunicarse por chats, usar pizarras, enviar y recibir tareas mediante correos, usar plataformas digitales, realizar video llamadas y emplear sus redes sociales para comunicarse con sus demás compañeros el 58% puede hacerlo a un nivel alto, el 40% a un nivel medio y el 2% a un nivel bajo.

Por su parte Méndez (2019) encontró que la alfabetización digital se relaciona de forma significativa en la Ugel N° 9 de Huaura, con un valor de coeficiente de $r=0.707$ y un valor de $p=0.000$, también estableció que la alfabetización digital tiene una correspondencia significativa con el ejercicio de una ciudadanía digital responsable obteniendo valores de $r= 0.638$ y $p=0.000$.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Se encontró que la gestión de calidad del servicio educativo y la alfabetización digital se corresponden de una manera moderada y no significativa, en el cual $p=0.405$ superior a 0.05, también se determinó que la apreciación que tienen el personal administrativo y los docentes sobre la gestión de la calidad del servicio educativo es alta al 91% y media 9%, en cuanto a la apreciación que tienen los estudiantes sobre el nivel de alfabetización digital es que estos se encuentran alfabetizados a un nivel alto al 44%, medio 55% y bajo 1%.

6.2 Se determinó que la direccionalidad de la institución tiene una correspondencia baja y no significativa donde $p=0.147$ superior a 0.05, esto nos indica que la gestión realizada por las autoridades para sacar adelante los procesos educativos mediante el fomento y participación del personal administrativo y los docentes estableciendo sus funciones y roles de forma clara y propiciando un clima laboral agradable, no repercuten en la alfabetización digital de los estudiantes. El 91% de los encuestados consideran que la direccionalidad de la institución tiene un nivel alto y el 9% considera que tienen un nivel medio.

6.3 Se determinó que el desempeño docente tiene una correspondencia baja y no significativa con la alfabetización digital donde $p=0.209$ superior a 0.05, esto nos indica que la asignación adecuada de docentes que cuenten con las capacidades requeridas por especialidad y ciclo, la programación de las áreas, unidades y sesiones y los contenidos no repercute en el desarrollo de las competencias digitales y alfabetización de los estudiantes. El 90% considera que el desempeño docente está en un nivel alto, el 5% a un nivel medio y el 5% a un nivel bajo.

6.4 Se determinó que el uso de información y la Alfabetización tienen un nivel de correspondencia baja y no significativa siendo $p=0.087$ superior a 0.05 , esto nos indica que el manejo que se da a la información obtenida de las evaluaciones y autoevaluaciones, así como de las acciones y procesos establecidas por la dirección no repercute en la alfabetización digital y desarrollo de competencias digitales de los estudiantes.

6.5 Se determinó que la infraestructura y recursos guardan correspondencia con la alfabetización siendo esta moderada y significativa donde $p=0.012$, esto nos indica que la forma como se gestionan y usan las instalaciones de la institución, el adecuado uso de recursos y proveer servicios básicos y de conectividad de forma oportuna repercute en el grado de alfabetización y desarrollo de competencias digitales que logran los estudiantes.

VII. RECOMENDACIONES

7.1 Se recomienda a los directivos del Instituto Superior Pedagógico Público a orientar la gestión de la calidad del servicio educativo al logro de mayor alfabetización digital de los estudiantes, para lograr esto se debe organizar y programar talleres o capacitaciones sobre alfabetización digital, sistemas digitales, manejo de contenido digital, software de ofimática, uso de buscadores de contenido académico y respeto de la propiedad intelectual, elaboración de contenido multimedia que les permitan realizar sus actividades académicas en un entorno virtual y por ende el desarrollo de sus competencias y habilidades digitales. Esto también permitirá responder a situaciones imprevistas como las ocasionadas en la pandemia de la COVID-19.

7.2 Se sugiere a los directivos del Instituto Superior Pedagógico Público implementar procesos y plataformas digitales para el uso del personal administrativo, docentes y atención de los estudiantes, para así lograr el desarrollo de competencias digitales y una mayor alfabetización digital. a través de su inclusión dentro de los objetivos, metas y programas de la institución, teniendo en consideración las características de los estudiantes que pertenecen a las diferentes especialidades, también se debe promover un buen clima laboral entre los trabajadores y docentes que les permita cumplir con sus roles y responsabilidades de manera eficiente y que esto se traduzca en la forma de atención de los estudiantes con la finalidad que puedan desarrollar sus actividades académicas y clases de forma virtual.

7.3 Se recomienda prever con anticipación la cantidad de docentes requeridos por especialidad y gestionar ante la dirección regional de educación la asignación del presupuesto y/o contratación, referente a los contenidos de las experiencias de aprendizaje que desarrollan los docentes, deben guardar relación con las unidades académicas y plan anual, las sesiones deben desarrollarse mediante el uso de

entornos digitales que promuevan el logro de esta competencia en los estudiantes, también se debe identificar cuáles son las necesidades académicas de los docentes y capacitarlos en esos temas, así como identificar las buenas prácticas con el objetivo de generar un conocimiento institucional y socializarlo para mejorar las competencias y capacidades de los docentes.

7.4 Se sugiere que la información obtenida en los procesos de autoevaluación y evaluación desarrolladas en la institución, así como la suministrada por las direcciones regionales sean socializadas de manera oportuna a los interesados y todo el personal cuando corresponda, esto permitirá evitar incertidumbre, desconocimiento y una mejor toma de decisiones, también se debe implementar planes de mejora con la información obtenida, en esta se debe establecer de forma clara y precisa cuales son las funciones y responsabilidades de los participantes. Se debe realizar seguimiento a los planes de mejoras implementados y evaluar los logros obtenidos.

7.5 Se recomienda gestionar la infraestructura necesaria que cuenten las condiciones de seguridad y respondan a las características climáticas de la zona, gestionar espacios educativos con servicios de conectividad y equipamiento tecnológico, brindar acceso recursos, materiales tecnológicos y pedagógicos a los docentes y estudiantes que les permitan alfabetizarse digitalmente desarrollando sus competencias y ejerciendo su ciudadanía digital de forma responsable, gestionar los recursos requeridos e implementar planes para realizar el mantenimiento de la infraestructura y equipos tecnológicos, presentar informes de forma periódica y transparente a los miembros de la comunidad educativa sobre el uso y destino que se dan a los recursos.

REFERENCIAS:

- Abad, N. (2019) *Gestión educativa y calidad de servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Bellavista – San Martín* [tesis de maestría, Universidad Nacional de educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio <http://hdl.handle.net/20.500.14039/3793>
- Atencio, H. (2019). *La Gestión Educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa N° 20389 de San Graciano en Huaral* [tesis de maestría, Universidad nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio <http://hdl.handle.net/20.500.14039/4192>
- Bawden, D. (2002). Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. *Anales de Documentación*, 5, 361–408. <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2261>
- Benites, R. (2020). La educación superior universitaria en el Perú post-pandemia. *Políticas y debates públicos PUCP*, 1(1) 2-5
<http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/176597>
- Bernáldez, J. (2020). Problemática Educativa en América Latina: Una Mirada socioeconómica. *V Congreso Virtual Internacional Desarrollo Económico, Social y Empresarial en Iberoamérica*, 1(1) 204-206. Repositorio Eumed.
<https://www.eumed.net/actas/20/desarrollo-empresarial/15-problematica-educativa-en-america-latina-una-mirada-socioeconomica.pdf>
- Castro, F. (2005). Gestión Curricular: Una nueva mira sobre el curriculum y la institución educativa. *Revista Horizontes Educativos*, 1(1),13-14.
<https://www.redalyc.org/pdf/979/97917573002.pdf>
- Castro, P. (2017). *Competencias Digitales para la alfabetización digital de los estudiantes del primer año de la carrera de turismo de la Universidad Mayor de san Andrés de la gestión 2016* [tesis de maestría, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/10488>

Chávez, E. (2015). *El entorno personal de aprendizaje (PLE) en la formación inicial de profesionales de la educación: la autorregulación del aprendizaje* [tesis de doctorado, Universidad de Granada]. Repositorio. <http://hdl.handle.net/10481/43882>

Chávez, N. (2021). *Educomunicación, alfabetización digital y calidad de programas de postgrados virtuales de la región centroamericana. Huelva- 2021* [tesis de doctorado, Universidad de Huelva]. Repositorio <http://hdl.handle.net/10272/20114>

Correa, A. Álvarez, A., Correa, S. (2013) *La gestión educativa un nuevo paradigma. Fundación Universitaria Luis Amigó*
<https://www.guao.org/sites/default/files/portafolio%20docente/La%20gesti%C3%B3n%20educativa%20un%20nuevo%20paradigma.pdf>

Díaz, S. (2021). *Influencia de la Alfabetización Digital en el Rendimiento Académico de las Estudiantes de una Institución Educativa, Chulucanas, 2021*[tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69530>

Escudero, T. (1997). *Enfoques modélicos y estrategias en la evaluación de centros educativos*. *Relieve*, 3(1), Madrid.
<https://revistaseug.ugr.es/index.php/RELIEVE/article/view/17230>

Esteban, N. (2018). *Tipos de Investigación*
<https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>

Gento, S., Palomares, A., García, M. y Gonzales, R. (2012). *Liderazgo educativo y su impacto en la calidad de las Instituciones Educativas. Simposio presentado al XII Congreso Interuniversitario de Organización de Instituciones Educativas.*
<http://www.leadquaed.com/docs/artic%20esp/Liderazgo.pdf>

Glister, P. (1997). *Digital literacy*. *New York: Wiley Computer Pub.*
<https://d1wgtxts1xzle7.cloudfront.net/8413655/digitlit-with-cover-page-v2.pdf>

González, E. (2019). La alfabetización mediática e informacional como parte importante del Desarrollo Humano y Educativo. *Revista electrónica en Ciencias Sociales y Humanidades Apoyadas por Tecnologías*, 8(15), 33-40.

<https://www.researchgate.net/publication/333841175> La alfabetización mediática e informacional como parte importante del Desarrollo Humano y Educativo Media and information literacy as an important part of Human and Educational Development

Hernández, A. (2008) El método Hipotético- Deductivo como legado del positivismo lógico y el racionalismo crítico: su influencia en la economía. *Ciencias Económicas* 26(2), 183195. Repositorio <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/7142>

Hernández, R. (2014) *Metodología de la Investigación*. (6ta Ed.) Mcgraw-Hill Interamericana Editores S.A.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Herrera, M. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad en los centros universitarios: aproximación al conocimiento de los responsables de la calidad*. [tesis de doctorado, Universidad de las Palmas de Gran Canaria]. Repositorio https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/18430/4/0727176_00000_0000.pdf

IPEBA (2013) *¿Qué y cómo evaluamos la gestión de la institución educativa?* (2da edición) <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/4596>

Lara, R (2002) La gestión de la calidad en los servicios. *Conciencia Tecnológica* <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401905>

Medrano, R. (2021). *Gestión de la calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado (UECP) de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua*. [tesis de doctorado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. Repositorio <https://repositorio.unan.edu.ni/16521/1/16521.pdf>

Méndez, H. (2019). *Alfabetización digital y competencia digital docente en el nivel secundaria, UGEL N° 09 Huaura – 2019* [tesis de doctorado, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4968>

Minedu (2017). Ucayali: ¿Cómo vamos en educación? *Escale*.

<http://escale.minedu.gob.pe/documents/10156/4228634/Perfil+Ucayali.pdf>

Mora, David. (2009). Objeto e importancia de la gestión educativa. *Revista Integra Educativa*, 2(3), 7-12.

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1997-40432009000300001

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (2021). *Panorama de la Educación Indicadores de la OCDE 2021*. Secretaria general técnica.

<https://www.educacionyfp.gob.es/inee/dam/jcr:3922aacd-04c0-45ac-b8d4-4aebb9b96ab5/panorama-2021-papel.pdf>

Passailaigue, R. (2014) La calidad de la gestión Educativa. *Revista Científica Ecociencia*, 1(1), 5-8.

<https://www.proquest.com/openview/c526b7d6060163a6e5654f14607fc9d5/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2043236>

Pineda, M., Duarte, E., Fernández, S. y Belandria, R. (2003). La sociedad de la Información como una sociedad en transición: Caracterización, Tendencias y Paradojas. *Revista de Ciencias Sociales*, (2)9, 252- 270.

<https://www.redalyc.org/pdf/280/28009206.pdf>

Povis, A. (2018) *Gestión educativa y la calidad de la educación en el CETPRO “Nuestra Señora de Guadalupe” del establecimiento penitenciario Huancayo - 2018* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31445>

Quispe, M. (2019) *Autoevaluación institucional y gestión de la calidad educativa en instituciones educativas públicas del Cercado de Lima - 2019* [tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio

<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3885>

Ramírez, A. y Casillas, M. (2017). *Saberes digitales de los docentes de educación básica. Una propuesta para la discusión desde Veracruz. México*. Secretaria de Educación de Veracruz. Repositorio <https://www.uv.mx/personal/albramirez/files/2015/06/Saberes-Digitales-SEV-libro-final.pdf>

Vélez, A. (2019) *Gestión administrativa y su relación con la calidad educativa en la Unidad Educativa “San Pablo”, Cantón Santa Elena - Ecuador, 2019* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41606>

Zambrano, D. (2021) *Influencia de la Alfabetización Digital en las Prácticas Docentes de la Unidad Educativa Fiscal “Augusto Mendoza Moreira”* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio <https://hdl.handle.net/20.500.12692/75456>

Zúñiga, P. (2019). Redactar las preguntas y escoger el tipo de preguntas. Repositorio <https://repositorio.unan.edu.ni/12835/1/PATRICIA%20Z%C3%9ANIGA%20RIVERA.pdf>

ANEXOS:



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACIÓN DE UCAYALI
INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO
"HORACIO ZEBALLOS GÁMEZ"

Creado D.S. N° 08-83-ED - Renovación D.S. N° 09-94-ED - Reinscrito D.S. N° 017-2002-ED - Revalidado RD N° 092-2020-MINEDU/VMGP-DIGESP-DIFOID

REG. N° 001-2022-SA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA DE EJECUCION

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGOGICO PÚBLICO "HORACIO ZEBALLOS GÁMEZ".

HACEN CONSTAR:

QUE, DON(A): **MANUEL ALEJANDRO HERRERA TANANTA**; HA EJECUTADO LA PARTE PRÁCTICA DE SU TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TITULADO: "GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SU RELACIÓN CON LA ALFABETIZACIÓN DIGITAL EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO, 2022" DEL 16 AL 29 DE JUNIO DEL 2022; DEMOSTRANDO PUNTUALIDAD Y RESPONSABILIDAD

SE EXPIDE EL PRESENTE DOCUMENTO PARA LOS FINES QUE EL INTERESADO(A) ESTIME CONVENIENTE.

PUCALLPA, 30 DE JUNIO DEL 2022



[Firma manuscrita]
Dr. Educ. José Wagner SANCHEZ TERESA
DIRECTOR GENERAL (a)
IESPP "H.Z.G"

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión de calidad del servicio educativo y su relación con la alfabetización digital en el Instituto Superior Pedagógico Público, 2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre la gestión de calidad del servicio educativo con la alfabetización digital en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público, 2022?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad del servicio educativo con la alfabetización digital en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público, 2022.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación significativa entre la gestión de calidad del servicio educativo con la alfabetización digital en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público, 2022.</p>	<p>Variable X: Gestión de la Calidad del servicio E.: 1.- Direccionalidad de la Institución -Participación en la determinación de objetivos, metas, misión, visión y valores -Visión Educativa -Clima Laboral -Roles y Responsabilidades 2.- Desempeño Docente -Cantidad Adecuada de docentes -Capacitación Docente -Programación curricular conjunta con directivos -Intercambio de Experiencias educativas 3.-Uso de Información -Evaluación y Autoevaluación -Elaboración de planes de mejora -Implementación de planes de mejora -Seguimiento y evaluación de resultados 4.-Estructura y Recursos -Infraestructura adecuada -Equipamiento tecnológico -Acceso a infraestructura y tecnología -Acceso a los servicios básicos Variable Y Alfabetización Digital: 1.- Sistemas digitales: -Conocimiento para conectar dispositivos. -Conocimiento de archivos digitales -Creación, administración, transferencia de archivos. -Manejo de plataformas digitales de aprendizaje. 2.- Manejo de Contenido Digital: Creación y manejo de contenidos digitales. Conocimiento de software de ofimática Conocimientos de hojas de cálculo y software. Producción de contenido multimedia 3.-Manejo de Información: - Conocimiento de buscadores y su uso - Conocimiento de buscadores científicos - Creación de contenido académico. -Ciudadanía Digital responsable. 4.-Comunicación, socialización y colaboración: -Comunicación escrita sincrónica -Uso de correos electrónicos, chats y blogs -Comunicación audiovisual -Socializar y colaborar en redes sociales</p>	<p>Método Hipotético deductivo.</p> <p>Nivel Correlacional causal.</p> <p>Tipo Profundidad: Descriptivo. Finalidad: Aplicada</p> <p>Diseño No experimental / Transversal</p> <p>Población La población son 22 Trabajadores administrativo y 508 docentes y estudiantes de las diferentes especialidades.</p> <p>Muestra Para la variable Gestión de Calidad del servicio educativo se tomará una muestra censal (22), para la variable Alfabetización digital una muestra probabilística (508)</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>
<p>Problemas Específicos ¿De qué manera la dirección institucional se relaciona con la alfabetización digital y el desarrollo de competencias digitales en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público, 2022?</p> <p>¿De qué manera el desempeño docente se relaciona con la alfabetización digital en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público, 2022?</p> <p>¿De qué manera el uso de información se relaciona con la alfabetización digital en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público, 2022?</p> <p>¿De qué manera la infraestructura y los recursos se relacionan con la alfabetización digital de los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público, 2022?</p>	<p>Objetivos Específicos 1.- Determinar si dirección institucional se relacionan con la alfabetización digital y el desarrollo de competencias digitales en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público, 2022. 2.-Determinar la relación que existe entre el desempeño docente y la alfabetización digital en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público, 2022. 3.-Determinar la relación que existe entre el uso de la información de la gestión de calidad del servicio educativo y la alfabetización digital en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público, 2022. 4.-Establecer si el uso de los recursos y la infraestructura de la institución promueven la alfabetización digital de los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público, 2022.</p>	<p>Hipótesis Específicas H1: La relación entre la direccionalidad de la Institución con la alfabetización digital y el desarrollo de competencias digitales en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público es directa y significativa. H2: La relación entre el desempeño docente y la alfabetización digital en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público es directa y significativa. H3: La relación entre el uso de información y la alfabetización digital en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público es directa y significativa. H4: La relación entre Infraestructura y recursos para el aprendizaje y la alfabetización digital de los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Pedagógico público es directa y significativa.</p>		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES: **Variable: Gestión de calidad del servicio educativo**

Dimensiones	Indicadores	ítems	Niveles o rangos
Direccionalidad de la Institución	Capacidad y Experiencia Participación en la determinación de objetivos, metas, misión, visión y valores Visión Educativa Clima Laboral Roles y Responsabilidades	1- 5	Alto 19 - 25 Medio 12 - 18 Bajo 5 - 12
Desempeño Docente	Cantidad Adecuada de docentes Capacitación Docente Programación curricular conjunta con directivos Intercambio de Experiencias educativas Elaboración en los documentos de Gestión	6- 10	Alto 19 - 25 Medio 12 - 18 Bajo 5 - 12
Uso de Información	Evaluación y Autoevaluación Elaboración de planes de mejora Implementación de planes de mejora Seguimiento y evaluación de resultados Acceso a la información	11-15	Alto 19 - 25 Medio 12 - 18 Bajo 5 - 12
Infraestructura y Recursos	Infraestructura adecuada Equipamiento tecnológico Acceso a infraestructura y tecnología Acceso a los servicios básicos Acceso a los servicios de red	15 - 20	Alto 19 - 25 Medio 12 - 18 Bajo 5 - 12

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES: **Variable: Alfabetización Digital**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Sistemas Digitales	Uso de sistemas operativos Conocimiento para conectar dispositivos. Conocimiento de archivos digitales Creación, administración, transferencia y eliminación de archivos. Manejo de plataformas digitales de aprendizaje	1- 5	Alto 19 - 25 Medio 12 - 18 Bajo 5 - 12
Manejo de Contenido Digital	Desarrollo de conocimientos Creación y manejo de contenidos digitales en procesador Conocimiento de software de ofimática Conocimientos de hojas de cálculo y software educativo Producción de contenido multimedia	6- 10	Alto 19 - 25 Medio 12 - 18 Bajo 5 - 12
Manejo de Información	Conocimiento de Buscadores y como usarlos Conocimiento de buscadores académicos y científicos. Discriminación de información Creación de contenido académico. Ciudadanía digital responsable	11-15	Alto 19 - 25 Medio 12 - 18 Bajo 5 - 12
Comunicación Socialización y Colaboración	Comunicación escrita Uso de correos electrónicos, chats y blogs Comunicación audiovisual Uso de plataformas digitales Socializar y colaborar en redes sociales	15 - 20	Alto 19 - 25 Medio 12 - 18 Bajo 5 - 12

Fuente: Elaboración propia.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Direccionalidad de la Institución							
1	El equipo directivo cuenta con las capacidades y experiencia para mejorar la oferta educativa y lograr el perfil de egreso.					X		
2	La propuesta pedagógica permite el desarrollo y capacidades del perfil y la inserción laboral de estudiantes					X		
3	Participa en la determinación de los objetivos, metas, visión, misión y valores.					X		
4	El clima laboral permite el desempeño de sus labores					X		
5	Conoce sus funciones derechos y responsabilidades en su trabajo.					X		
	DIMENSIÓN 2 Desempeño Docente	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El instituto cuenta con la cantidad adecuada de docentes con competencias y dominios de los cursos					X		
7	Las unidades académicas guardan relación con las sesiones, el perfil de egreso y características de los estudiantes.					X		
8	Se identifica las necesidades de los docentes y capacita para mejorar el proceso de enseñanza – aprendizaje.					X		
9	La programación académica se trabaja de manera conjunta entre docentes y directivos para generar conocimiento institucional y promover buenas practicas.					X		
10	Participación en la elaboración de documentos de gestión de manera colegiada.					X		
	DIMENSIÓN 3 Uso de Información	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se realiza procesos de evaluación y autoevaluación para identificar problemas y necesidades.					X		
12	Se elaboran planes de mejora para solucionar los problemas y necesidades.					X		
13	Se involucra a todo el personal docente y administrativo en la implementación de estrategias y planes de mejora.					X		

14	Se realiza seguimiento y evaluación de resultados de las estrategias y planes de trabajo implementados.					X		
15	Se comunica y brinda acceso a la información al personal docente y administrativo.					X		
	DIMENSIÓN 4 Infraestructura y Recursos	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Se gestiona de forma oportuna (talleres, salones, espacios) que cuenten con las condiciones adecuadas de acuerdo a la zona geográfica.					X		
17	Se gestiona de manera oportuna el equipamiento tecnológico y materiales que requieren los estudiantes de acuerdo a su programa de estudio					X		
18	Se brinda el adecuado acceso a la infraestructura, equipos tecnológicos, materiales y espacios a los docentes, administrativos y estudiantes de acuerdo a sus necesidades.					X		
19	Se gestiona de forma oportuna el acceso a los servicios básicos para los docentes, administrativos y estudiantes.					X		
20	Se gestiona de forma oportuna el acceso a los servicios de conectividad para los docentes, administrativos y estudiantes.					X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dr. Pinchi Fasanando Limber, DNI 00031032

Especialidad del validador: Licenciado en Administración / Metodología de la Investigación

Pucallpa 22 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **²Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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



Dr. Limber Pinchi Fasanando

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Sistemas Digitales							
1	Utilizo y configuro diferentes sistemas operativos en una computadora.					X		
2	Puedo configurar y conectar diferentes dispositivos a la computadora como altavoces, impresoras, proyectores, etc.					X		
3	Creo archivos digitales, los elimino, renombro, comprimir, descomprimir y transferir a otros dispositivos.					X		
4	Uso diferentes navegadores para acceder a Internet (Chrome, Mozilla, etc.)					X		
5	Accedo y manejo plataformas educativas digitales de aprendizaje para obtener información y capacitaciones.					X		
	DIMENSIÓN 2 Manejo de Contenido Digital	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Elaboro materiales utilizando TIC que permitan el desarrollo de mis conocimientos.					X		
7	Descargo y almaceno información para la elaboración y publicación de contenidos multimedia.					X		
8	Utilizo y manejo software de ofimática como Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Google Drive, etc.					X		
9	Utilizo hojas de cálculo y software educativo como geogebra.					X		
10	Uso herramientas para crear videos y presentaciones didácticas.					X		
	DIMENSIÓN 3 Manejo de información	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Conozco como utilizar los buscadores y aplicar filtros para acceder a la información de mi interés.					X		
12	Utilizo buscadores académicos para acceder a información veraz y confiable.					X		

13	Reviso diferentes argumentos y puntos de vistas de diferentes autores para llegar a conclusiones sobre la información que requiero.					X		
14	Elaboro contenido académico y lo comparto en internet.					X		
15	Ejerzo mi ciudadanía digital de manera responsables respetando derechos de autor, propiedad intelectual y citando de forma correcta las fuentes.					X		
	DIMENSIÓN 4 Comunicación, Socialización y colaboración	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Me comunico de forma escrita haciendo uso de chats y pizarras en sesiones sincrónicas.					X		
17	Uso correos electrónicos para enviar o recibir información y tareas.					X		
18	Utilizo plataformas digitales, chats, blogs, etc. Para compartir información, comentarios y comunicarme con otros usuarios de forma asincrónica.					X		
19	Realizo video llamadas para comunicarme de manera simultánea con otros usuarios					X		
20	Empleo redes sociales para comunicarme de forma más rápida con compañeros y otros usuarios.					X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dr. Pinchi Fasanando Limber, DNI:00031032

Especialidad del validador: Licenciado en Administración / Metodología de Investigación

Pucallpa, 22 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **²Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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



Dr. Limber Pinchi Fasanando



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PINCHI FASANANDO, LIMBER DNI 00031032	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 20/01/1995 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI <i>PERU</i>
PINCHI FASANANDO, LIMBER DNI 00031032	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 20/01/1995 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI <i>PERU</i>
PINCHI FASANANDO, LIMBER DNI 00031032	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN GESTION Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO Fecha de diploma: 07/01/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i>
PINCHI FASANANDO, LIMBER DNI 00031032	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 29/11/1996 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI <i>PERU</i>
PINCHI FASANANDO, LIMBER DNI 00031032	DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 05/04/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Direccionalidad de la Institución							
1	El equipo directivo cuenta con las capacidades y experiencia para mejorar la oferta educativa y lograr el perfil de egreso.	x		x		x		
2	La propuesta pedagógica permite el desarrollo y capacidades del perfil y la inserción laboral de estudiantes	x		x		x		
3	Participa en la determinación de los objetivos, metas, visión, misión y valores.	x		x		x		
4	El clima laboral permite el desempeño de sus labores	x		x		x		
5	Conoce sus funciones derechos y responsabilidades en su trabajo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2 Desempeño Docente							
6	El instituto cuenta con la cantidad adecuada de docentes con competencias y dominios de los cursos	x		x		x		
7	Las unidades académicas guardan relación con las sesiones, el perfil de egreso y características de los estudiantes.	x		x		x		
8	Se identifica las necesidades de los docentes y capacita para mejorar el proceso de enseñanza – aprendizaje.	x		x		x		
9	La programación académica se trabaja de manera conjunta entre docentes y directivos para generar conocimiento institucional y promover buenas prácticas.	x		x		x		
10	Participación en la elaboración de documentos de gestión de manera colegiada.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3 Uso de Información							
11	Se realiza procesos de evaluación y autoevaluación para identificar problemas y necesidades.	x		x		x		

12	Se elaboran planes de mejora para solucionar los problemas y necesidades.	x		x		x		
13	Se involucra a todo el personal docente y administrativo en la implementación de estrategias y planes de mejora.	x		x		x		
14	Se realiza seguimiento y evaluación de resultados de las estrategias y planes de trabajo implementados.	x		x		x		
15	Se comunica y brinda acceso a la información al personal docente y administrativo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4 Infraestructura y Recursos	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Se gestiona de forma oportuna (talleres, salones, espacios) que cuenten con las condiciones adecuadas de acuerdo a la zona geográfica.	x		x		x		
17	Se gestiona de manera oportuna el equipamiento tecnológico y materiales que requieren los estudiantes de acuerdo a su programa de estudio.	x		x		x		
18	Se brinda el adecuado acceso a la infraestructura, equipos tecnológicos, materiales y espacios a los docentes, administrativos y estudiantes de acuerdo a sus necesidades.	x		x		x		
19	Se gestiona de forma oportuna el acceso a los servicios básicos para los docentes, administrativos y estudiantes.	x		x		x		
20	Se gestiona de forma oportuna el acceso a los servicios de conectividad para los docentes, administrativos y estudiantes.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Leydi Pérez Guimaraez** **DNI: 00094726**

Especialidad del validador: **Licenciado en Administración-Magister en Gerencia Pública – Doctora en Administración de la Educación**

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

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

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

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

Pucallpa, 26 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ALFABETIZACION DIGITAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Sistemas Digitales							
1	Utilizo y configuro diferentes sistemas operativos en una computadora.	x		x		x		
2	Puedo configurar y conectar diferentes dispositivos a la computadora como altavoces, impresoras, proyectores, etc.	x		x		x		
3	Creo archivos digitales, los elimino, renombro, comprimir, descomprimir y transferir a otros dispositivos.	x		x		x		
4	Uso diferentes navegadores para acceder a Internet (Chrome, Mozilla, etc.)	x		x		x		
5	Accedo y manejo plataformas educativas digitales de aprendizaje para obtener información y capacitaciones.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2 Manejo de Contenido Digital	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Elaboro materiales utilizando TIC que permitan el desarrollo de mis conocimientos.	x		x		x		
7	Descargo y almaceno información para la elaboración y publicación de contenidos multimedia.	x		x		x		
8	Utilizo y manejo software de ofimática como Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Google Drive, etc.	x		x		x		
9	Utilizo hojas de cálculo y software educativo como geogebra.	x		x		x		
10	Uso herramientas para crear videos y presentaciones didácticas.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3 Manejo de información	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Conozco como utilizar los buscadores y aplicar filtros para acceder a la información de mi interés.	x		x		x		

12	Utilizo buscadores académicos para acceder a información veraz y confiable.	x		x		x	
13	Reviso diferentes argumentos y puntos de vistas de diferentes autores para llegar a conclusiones sobre la información que requiero.	x		x		x	
14	Elaboro contenido académico y lo comparto en internet.	x		x		x	
15	Ejercer mi ciudadanía digital de manera responsable respetando derechos de autor, propiedad intelectual y citando de forma correcta las fuentes.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 4 Comunicación, Socialización y colaboración	Si	No	Si	No	Si	No
16	Me comunico de forma escrita haciendo uso de chats y pizarras en sesiones sincrónicas.	x		x		x	
17	Uso correos electrónicos para enviar o recibir información y tareas.	x		x		x	
18	Utilizo plataformas digitales, chats, blogs, etc. Para compartir información, comentarios y comunicarme con otros usuarios de forma asincrónica.	x		x		x	
19	Realizo video llamadas para comunicarme de manera simultánea con otros usuarios	x		x			
20	Empleo redes sociales para comunicarme de forma más rápida con compañeros y otros usuarios.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Leydi Pérez Guimaraez** **DNI: 00094726**

Especialidad del validador: **Licenciado en Administración-Magíster en Gerencia Pública – Doctora en Administración de la Educación**

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Pucallpa, 26 de mayo del 2022

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o

dimensión específica del constructo ³

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

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



Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
PEREZ GUIMARAEZ, LEYDI DNI 00094726	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 18/02/1993 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI <i>PERU</i>
PEREZ GUIMARAEZ, LEYDI DNI 00094726	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 18/02/1993 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI <i>PERU</i>
PEREZ GUIMARAEZ, LEYDI DNI 00094726	MAGISTER EN GESTION Y NEGOCIOS GERENCIA PUBLICA Fecha de diploma: 19/11/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i>
PEREZ GUIMARAEZ, LEYDI DNI 00094726	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 06/12/1996 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI <i>PERU</i>
PEREZ GUIMARAEZ, LEYDI DNI 00094726	DOCTORA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 05/04/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Direccionalidad de la institución							
1	El equipo directivo cuenta con las capacidades y experiencia para mejorar la oferta educativa y lograr el perfil de egreso.	X		X		X		
2	La propuesta pedagógica permite el desarrollo y capacidades del perfil y la inserción laboral de estudiantes	X		X		X		
3	Participa en la determinación de los objetivos, metas, visión, misión y valores.	X		X		X		
4	El clima laboral permite el desempeño de sus labores	X		X		X		
5	Conoce sus funciones derechos y responsabilidades en su trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Desempeño Docente							
6	El instituto cuenta con la cantidad adecuada de docentes con competencias y dominios de los cursos	X		X		X		
7	Las unidades académicas guardan relación con las sesiones, el perfil de egreso y características de los estudiantes.	X		X		X		
8	Se identifica las necesidades de los docentes y capacita para mejorar el proceso de enseñanza – aprendizaje.	X		X		X		
9	La programación académica se trabaja de manera conjunta entre docentes y directivos para generar conocimiento institucional y promover buenas practicas.	X		X		X		
10	Participación en la elaboración de documentos de gestión de manera colegiada.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Uso de Información							
11	Se realiza procesos de evaluación y autoevaluación para identificar problemas y necesidades.	X		X		X		
12	Se elaboran planes de mejora para solucionar los problemas y necesidades.	X		X		X		
13	Se involucra a todo el personal docente y administrativo en la	X		X		X		

implementación de estrategias y planes de mejora.						
14	Se realiza seguimiento y evaluación de resultados de las estrategias y planes de trabajo implementados.	X		X		X
15	Se comunica y brinda acceso a la información al personal docente y administrativo.	X		X		X
	DIMENSIÓN 4 Infraestructura y Recursos	Si	No	Si	No	Si
16	Se gestiona de forma oportuna (talleres, salones, espacios) que cuenten con las condiciones adecuadas de acuerdo con la zona geográfica.	X		X		X
17	Se gestiona de manera oportuna el equipamiento tecnológico y material que requieren los estudiantes de acuerdo con su programa de estudio.	X		X		X
18	Se brinda el adecuado acceso a la infraestructura, equipos tecnológicos, materiales y espacios a los docentes, administrativos y estudiantes de acuerdo con sus necesidades.	X		X		X
19	Se gestiona de forma oportuna el acceso a los servicios básicos para los docentes, administrativos y estudiantes.	X		X		X
20	Se gestiona de forma oportuna el acceso a los servicios de conectividad para los docentes, administrativos y estudiantes.	X		X		X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr: Herbert Christian Córdova Solís** DNI: 22521931

Especialidad del validador: **Gestión Pública**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 24 de mayo del 2022.



Dr. Herbert Christian Córdova Solís
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO CERTIFICADO
CC.P.C. N° 2492

Firma del Experto Informante

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

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Sistemas Digitales							
1	Utilizo y configuro diferentes sistemas operativos en una computadora.	X		X		X		
2	Puedo configurar y conectar diferentes dispositivos a la computadora como altavoces, impresoras, proyectores, etc.	X		X		X		
3	Creo archivos digitales, los elimino, renombro, comprimir, descomprimir y transferir a otros dispositivos.	X		X		X		
4	Uso diferentes navegadores para acceder a Internet (Chrome, Mozilla, etc.)	X		X		X		
5	Accedo y manejo plataformas educativas digitales de aprendizaje para obtener información y capacitaciones.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Manejo de Contenido Digital							
6	Elaboro materiales utilizando TIC que permitan el desarrollo de mis conocimientos.	X		X		X		
7	Descargo y almacena información para la elaboración y publicación de contenidos multimedia.	X		X		X		
8	Utilizo y manejo software de ofimática como Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Google Drive, etc.	X		X		X		
9	Utilizo hojas de cálculo y software educativo como geogebra.	X		X		X		
10	Uso herramientas para crear videos y presentaciones didácticas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Manejo de información							
11	Conozco como utilizar los buscadores y aplicar filtros para acceder a la información de mi interés.	X		X		X		
12	Utilizo buscadores académicos para acceder a información veraz y confiable.	X		X		X		
13	Reviso diferentes argumentos y puntos de vistas de diferentes autores para llegar a conclusiones sobre la información que	X		X		X		

	requiero.						
14	Elaboro contenido académico y lo comparto en internet.	X		X		X	
15	Ejerczo mi ciudadanía digital de manera responsables respetando derechos de autor, propiedad intelectual y citando de forma correcta las fuentes.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4 Comunicación, Socialización y colaboración	Si	No	SI	No	Si	No
16	Me comunico de forma escrita haciendo uso de chats y pizarras en sesiones sincrónicas.	X		X		X	
17	Uso correos electrónicos para enviar o recibir información y tareas.	X		X		X	
18	Utilizo plataformas digitales, chats, blogs, etc. Para compartir información, comentarios y comunicarme con otros usuarios de forma asincrónica.	X		X		X	
19	Realizo video llamadas para comunicarme de manera simultánea con otros usuarios	X		X		X	
20	Empleo redes sociales para comunicarme de forma más rápida con compañeros y otros usuarios.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr: Herbert Christian Córdova Solís** **DNI: 22521931**

Especialidad del validador: **Gestión Pública**

Lima, 24 de mayo del 2022.

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Dr. Herbert Christian Córdova Solís
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO CERTIFICADO
CCPC N° 2482

Firma del Experto Informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CORDOVA SOLIS, HERBERT CHRISTIAN DNI 22521931	BACHILLER EN CONTABILIDAD Y FINANZAS Fecha de diploma: 08/06/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO <i>PERU</i>
CORDOVA SOLIS, HERBERT CHRISTIAN DNI 22521931	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 30/11/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO <i>PERU</i>
CORDOVA SOLIS, HERBERT CHRISTIAN DNI 22521931	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 29/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/03/2013 Fecha egreso: 17/07/2013	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
CORDOVA SOLIS, HERBERT CHRISTIAN DNI 22521931	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 17/01/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/08/2018 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Variable Gestion de Calidad del servicio Educativo																										
N°	Dimension Direccionalidad de la Institucion					Total D1	Dimension Desempeño Docente					Total D2	Dimension Uso de Informacion					Total D3	Dimension Infraestructura y Recursos					Total D4	Total V1	
	P 1	P2	P3	P4	P5		P6	P7	P8	P9	P10		P11	P12	P13	P14	P15		P16	P17	P18	P19	P20			
1	5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	4	22	95	
2	3	4	3	4	4	18	4	4	3	4	4	19	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	3	18	70	
3	4	5	4	5	5	23	5	5	4	5	4	23	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	4	21	89	
4	4	5	4	4	5	22	5	5	4	4	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20	88	
5	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20	91	
6	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	5	24	96	
7	5	5		5	5	20	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24	3	3	3	3	5	17	85	
8	5	4	5	5	4	23	4	5	4	4	5	22	5	4	5	4	4	22	5	5	4	5	5	24	91	
9	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23	93	
10	4	4	4	4	5	21	3	4	5	5	5	22	5	5	4	4	4	22	4	5	5	5	4	23	88	
11	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	5	23	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	89	
12	4	4	4	3	5	20	4	5	3	5	5	22	5	5	5	5	5	25	4	3	5	5	1	18	85	
13	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	23	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20	90	
14	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	88	
15	3	3	5	4	5	20	4	5	4	3	4	20	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	3	16	74	
16	5	3	3	4	3	18	2	4	1	3	1	11	2	3	5	4	1	15	3	4	2	3	4	16	60	
17	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	4	24	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	5	25	93	
18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	5	23	4	5	5	5	4	23	96	
19	4	5	4	5	4	22	4	5	5	4	4	22	5	4	4	5	4	22	4	5	4	5	4	22	88	
20	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	2	22	96	
21	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	86	
22	4	5	4	4	4	21	3	4	4	3	4	18	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	3	18	75	
	Total D1					489	Total D2					489	Total D3					476	Total D4					452	1906	

Variable Alfabetización Digital																									
N°	Dimensión Sistemas Digitales					Total D1	Dimensión Contenido Digital					Total D2	Dimensión Manejo de Información					Total D3	Dimensión Comunicación, S. y C.					Total D4	Total V2
	P1	P2	P3	P4	P5		P6	P7	P8	P9	P10		P11	P12	P13	P14	P15		P16	P17	P18	P19	P20		
1	3	3	2	5	3	16	3	3	3	2	2	13	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	5	15	58
2	4	4	5	5	5	23	5	5	4	2	5	21	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25	92
3	3	2	3	4	4	16	3	2	4	2	4	15	3	4	4	5	3	19	4	3	3	3	3	16	66
4	4	4	5	5	5	23	3	5	5	1	5	19	5	5	5	5	2	22	4	5	5	5	5	24	88
5	5	5	5	5	5	25	5	5	3	3	5	21	4	5	3	5	5	22	4	5	5	5	5	24	92
6	2	4	5	5	4	20	4	4	4	2	3	17	3	4	5	4	3	19	4	1	5	5	5	20	76
7	3	3	5	5	3	19	3	3	5	5	5	21	5	5	3	1	4	18	4	4	4	4	3	19	77
8	4	3	5	5	5	22	4	3	5	3	3	18	3	5	5	3	4	20	5	5	5	5	5	25	85
9	5	3	4	3	3	18	3	4	5	2	5	19	5	4	4	3	3	19	3	4	5	5	5	22	78
10	3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	3	19	4	2	4	4	4	18	70
11	3	5	5	4	4	21	4	3	4	3	5	19	4	4	3	2	3	16	2	5	5	5	5	22	78
12	4	3	4	4	5	20	4	5	4	4	4	21	3	3	4	3	4	17	5	4	4	5	5	23	81
13	3	3	4	5	3	18	3	3	3	2	5	16	4	3	4	4	2	17	3	4	3	4	3	17	68
14	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24	5	4	4	3	4	20	4	5	4	5	4	22	90
15	3	3	3	5	4	18	4	3	5	2	3	17	5	2	5	3	2	17	3	4	4	2	5	18	70
16	3	4	3	4	3	17	4	3	3	4	4	18	3	4	3	3	3	16	4	4	4	3	3	18	69
17	3	4	4	3	3	17	4	4	3	2	3	16	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	4	18	67
18	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	3	18	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	68
19	3	4	4	5	4	20	4	4	4	2	4	18	3	3	3	3	4	16	4	2	2	1	4	13	67
20	2	3	4	4	3	16	5	3	4	3	4	19	3	3	3	4	5	18	5	4	4	2	2	17	70
21	5	4	5	4	3	21	3	4	3	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	4	3	4	5	21	87
22	3	3	3	3	4	16	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	73
23	3	5	5	5	4	22	4	5	4	3	5	21	4	5	5	3	5	22	5	5	4	3	5	22	87
24	2	2	5	5	5	19	2	3	5	2	3	15	3	4	3	2	1	13	2	3	2	3	4	14	61
25	4	2	2	3	3	14	4	4	3	4	4	19	4	4	4	2	4	18	4	5	4	4	4	21	72
26	3	2	3	5	4	17	3	4	5	2	3	17	3	3	4	2	3	15	3	5	2	5	5	20	69

27	5	4	4	4	5	22	5	5	3	1	3	17	4	4	3	4	5	20	4	3	3	4	4	18	77
28	5	4	4	4	5	22	5	5	3	1	3	17	4	4	3	4	4	19	4	5	5	5	5	24	82
29	1	3	5	5	4	18	4	4	5	2	3	18	3	2	2	1	4	12	4	5	5	5	5	24	72
30	4	4	2	3	4	17	4	3	4	2	3	16	3	3	4	2	3	15	3	4	3	4	3	17	65
31	5	4	4	4	5	22	5	5	3	1	3	17	4	4	3	4	5	20	4	5	5	5	5	24	83
32	4	3	3	4	4	18	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	3	18	3	4	3	5	4	19	73
33	4	3	3	4	4	18	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	4	19	3	4	3	5	4	19	74
34	2	3	3	3	5	16	5	4	5	1	4	19	4	4	3	1	4	16	2	5	4	5	5	21	72
35	3	5	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	3	3	4	2	3	15	4	5	3	5	5	22	72
36	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	4	16	4	3	3	4	4	18	3	4	3	3	4	17	69
37	4	4	5	4	3	20	5	3	5	4	4	21	5	4	3	4	4	20	5	5	5	5	5	25	86
38	4	3	4	5	4	20	3	4	5	2	4	18	3	3	4	3	3	16	3	4	4	4	4	19	73
39	4	5	5	5	5	24	4	5	4	3	4	20	5	5	4	4	3	21	5	5	5	5	4	24	89
40	3	4	4	5	5	21	5	3	5	3	3	19	3	3	3	4	4	17	5	5	5	5	5	25	82
41	3	3	4	4	4	18	5	5	5	3	5	23	5	3	5	2	5	20	5	5	5	5	5	25	86
42	2	2	3	3	3	13	4	3	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	67
43	3	4	3	4	5	19	4	4	4	4	4	20	3	4	5	3	4	19	4	4	3	4	4	19	77
44	5	2	3	5	5	20	3	4	4	3	3	17	4	3	5	4	3	19	4	2	5	4	2	17	73
45	3	4	3	4	3	17	3	3	3	2	3	14	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	4	20	67
46	4	3	5	4	5	21	5	4	5	1	3	18	5	5	5	5	5	25	5	4	3	4	5	21	85
47	3	4	4	5	3	19	4	4	5	2	3	18	3	3	4	1	4	15	3	4	3	4	4	18	70
48	4	3	3	4	4	18	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	24	84
49	2	3	3	4	4	16	5	2	5	2	3	17	4	4	5	2	3	18	4	2	3	4	3	16	67
50	2	1	1	2	2	8	3	4	5	2	3	17	4	3	4	5	4	20	3	5	4	2	5	19	64
51	5	3	4	4	5	21	4	4	5	3	4	20	4	4	5	3	3	19	3	4	3	3	4	17	77
52	3	5	5	5	5	23	4	3	5	3	5	20	5	5	4	5	5	24	4	5	3	5	5	22	89
53	1	3	4	5	4	17	4	3	3	3	5	18	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	80
54	5	5	5	5	3	23	4	5	5	4	5	23	4	5	4	1	3	17	5	4	5	4	5	23	86
55	3	3	2	3	3	14	4	3	2	2	3	14	2	3	3	2	3	13	2	2	3	3	2	12	53

56	4	4	5	5	5	23	5	3	5	2	5	20	5	5	5	2	4	21	4	5	4	4	5	22	86
57	3	2	3	4	2	14	3	2	2	3	3	13	3	2	1	1	2	9	3	3	3	2	3	14	50
58	5	5	3	4	5	22	1	5	4	3	5	18	4	5	3	5	5	22	5	4	5	4	5	23	85
59	4	4	4	5	5	22	4	5	5	4	4	22	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	80
60	1	1	1	1	1	5	1	3	3	1	1	9	1	3	4	2	1	11	5	5	5	5	5	25	50
61	2	2	2	4	4	14	3	3	4	1	4	15	3	3	3	3	3	15	4	3	2	3	3	15	59
62	3	3	1	5	5	17	3	4	5	1	4	17	1	4	5	1	1	12	5	2	2	1	5	15	61
63	3	4	5	5	3	20	4	5	5	4	5	23	5	3	4	1	5	18	4	3	5	5	5	22	83
64	4	5	3	5	2	19	2	3	3	1	1	10	4	4	1	2	2	13	3	2	3	3	3	14	56
65	3	4	3	1	3	14	3	1	3	3	3	13	2	3	3	1	5	14	5	5	5	3	5	23	64
66	3	3	3	4	4	17	4	4	4	3	3	18	2	2	2	3	5	14	5	5	5	5	5	25	74
67	2	3	3	1	1	10	4	1	5	1	5	16	1	1	4	1	5	12	5	1	5	5	1	17	55
68	2	3	4	3	4	16	2	3	3	1	3	12	2	3	4	3	5	17	4	5	4	5	5	23	68
69	4	5	4	5	4	22	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	5	17	5	5	5	4	5	24	81
70	3	2	3	4	3	15	2	3	3	2	3	13	2	2	3	2	2	11	2	3	2	3	3	13	52
71	5	5	4	4	4	22	5	4	4	3	4	20	3	3	3	4	5	18	4	5	5	5	5	24	84
72	4	3	3	5	3	18	1	3	3	1	1	9	1	2	2	2	2	9	3	5	3	2	3	16	52
73	2	5	5	2	5	19	4	5	4	2	3	18	4	3	3	3	3	16	5	5	4	5	5	24	77
74	3	4	3	5	4	19	4	5	4	4	4	21	4	3	3	3	3	16	4	5	4	4	5	22	78
75	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	2	2	15	4	2	2	2	2	12	58
76	2	3	4	5	3	17	3	3	5	2	2	15	2	3	3	2	4	14	4	4	4	5	5	22	68
77	2	3	2	5	3	15	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	5	23	86
78	4	3	3	4	3	17	4	2	4	2	4	16	2	4	3	1	3	13	2	3	4	3	4	16	62
79	4	3	2	3	3	15	5	3	3	3	3	17	2	3	3	1	2	11	4	4	3	2	4	17	60
80	3	3	4	3	3	16	3	2	2	2	4	13	3	3	3	2	2	13	2	3	2	2	3	12	54
81	3	3	2	5	4	17	3	2	3	3	3	14	3	4	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	65
82	5	5	3	5	5	23	5	4	3	4	4	20	5	3	3	5	3	19	3	4	3	3	4	17	79
83	3	2	3	5	3	16	1	3	5	1	3	13	3	3	4	1	3	14	3	4	2	3	3	15	58
84	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	5	22	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	5	23	95

85	1	1	1	4	5	12	1	4	5	1	4	15	5	4	5	4	4	22	4	3	4	5	5	21	70
86	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23	98
87	5	4	4	5	4	22	5	3	5	3	5	21	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	5	23	86
88	1	1	3	4	3	12	3	2	3	1	2	11	3	2	3	2	4	14	4	4	3	4	4	19	56
89	3	3	3	3	3	15	4	4	3	2	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62
90	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24	94
91	4	3	3	3	4	17	5	4	2	2	3	16	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	64
92	3	4	5	5	5	22	5	5	5	3	4	22	4	5	4	4	5	22	4	5	5	5	5	24	90
93	3	1	1	5	5	15	3	3	5	3	3	17	5	3	5	3	5	21	3	5	5	5	5	23	76
94	2	1	3	5	4	15	4	3	4	2	4	17	4	3	2	2	3	14	1	4	3	4	3	15	61
95	4	5	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25	5	5	3	4	3	20	4	5	5	5	5	24	91
96	1	4	3	1	2	11	1	2	1	1	4	9	2	3	1	3	3	12	5	5	3	2	4	19	51
97	4	5	4	5	4	22	4	5	5	4	5	23	5	4	4	5	4	22	5	5	5	4	5	24	91
98	5	4	5	5	5	24	5	4	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	95
99	5	4	5	5	5	24	4	5	4	5	5	23	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	5	24	94
100	4	3	5	4	5	21	4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	5	23	4	5	4	4	4	21	86
101	4	5	5	5	4	23	4	5	5	3	3	20	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	25	90
102	2	2	1	2	2	9	3	2	2	1	1	9	2	2	2	2	2	10	4	4	4	4	4	20	48
103	3	4	1	4	2	14	2	1	1	2	2	8	2	2	1	2	2	9	1	1	1	1	1	5	36
104	3	5	5	5	5	23	4	3	5	4	5	21	5	4	3	3	4	19	3	4	3	3	5	18	81
105	1	1	4	5	5	16	2	3	5	4	4	18	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	83
106	2	4	3	5	4	18	4	4	4	2	3	17	4	3	4	4	3	18	2	4	4	5	4	19	72
107	1	3	3	5	4	16	5	3	5	2	1	16	5	4	4	5	4	22	2	4	4	4	5	19	73
108	3	3	2	4	3	15	4	3	3	2	4	16	3	4	5	4	4	20	2	3	4	4	4	17	68
109	4	5	5	4	5	23	4	5	5	3	5	22	5	5	3	2	5	20	4	4	5	4	5	22	87
110	4	3	4	5	3	19	3	4	4	2	3	16	4	5	5	3	4	21	3	4	4	3	4	18	74
111	4	4	4	5	5	22	4	5	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	5	4	4	5	5	23	92
112	4	3	3	3	4	17	3	4	4	3	4	18	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	3	18	68
113	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	5	21	78

114	4	5	5	5	5	24	5	3	5	5	5	23	5	5	5	2	5	22	4	4	5	5	5	23	92
115	3	3	3	5	4	18	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	3	18	3	4	5	4	4	20	74
116	4	4	4	5	3	20	3	3	3	2	3	14	4	4	3	4	5	20	4	4	3	5	5	21	75
117	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	99
118	1	4	5	5	5	20	3	4	5	2	4	18	4	4	4	2	5	19	4	5	5	5	5	24	81
119	3	2	4	4	3	16	2	3	4	2	3	14	3	3	3	1	3	13	4	4	5	2	4	19	62
120	4	5	4	4	4	21	4	4	5	3	4	20	5	5	4	3	4	21	4	4	4	5	5	22	84
121	5	1	1	5	3	15	3	2	1	1	1	8	3	4	5	4	4	20	2	3	4	4	4	17	60
122	3	5	5	5	5	23	5	5	4	3	4	21	4	4	4	1	4	17	2	2	3	3	5	15	76
123	3	3	3	2	2	13	2	2	3	3	2	12	3	2	2	2	3	12	2	4	2	2	3	13	50
124	3	4	2	5	4	18	4	4	4	2	4	18	2	5	4	3	5	19	4	5	3	3	5	20	75
125	3	1	3	5	5	17	4	3	5	2	4	18	4	5	3	4	3	19	2	5	5	5	4	21	75
126	1	2	1	4	1	9	1	2	3	1	1	8	3	3	5	1	5	17	3	3	3	3	5	17	51
127	3	3	3	3	2	14	3	3	3	1	1	11	2	2	3	1	2	10	2	2	2	2	4	12	47
128	3	2	1	3	3	12	2	2	3	2	2	11	2	1	1	1	1	6	2	4	4	4	4	18	47
129	4	5	5	5	5	24	4	4	4	1	4	17	5	5	5	5	4	24	4	5	3	5	5	22	87
130	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60
131	3	3	5	5	5	21	3	3	3	2	1	12	2	1	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	60
132	2	3	3	5	2	15	3	4	4	1	1	13	3	3	3	1	1	11	4	3	1	5	5	18	57
133	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	3	15	41
134	3	3	4	3	5	18	5	4	4	3	3	19	2	5	5	5	5	22	4	3	3	4	4	18	77
135	1	2	2	3	4	12	3	3	4	1	3	14	3	4	4	4	4	19	3	4	4	5	5	21	66
136	1	3	3	3	5	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60
137	4	4	5	5	5	23	5	5	5	3	4	22	2	4	5	5	5	21	5	5	5	4	5	24	90
138	3	3	1	3	3	13	2	2	4	1	2	11	2	2	3	1	2	10	3	4	2	2	3	14	48
139	2	3	4	5	5	19	3	3	4	1	3	14	4	5	3	2	3	17	4	5	4	4	4	21	71
140	2	2	1	3	2	10	2	3	3	3	3	14	3	3	2	2	2	12	5	5	5	5	5	25	61
141	2	1	2	3	2	10	3	2	4	2	1	12	5	4	4	1	2	16	1	2	1	4	3	11	49
142	2	2	2	4	3	13	3	3	4	3	3	16	3	3	2	2	4	14	2	4	3	4	4	17	60

143	3	3	4	5	5	20	4	5	5	2	3	19	3	5	5	2	5	20	4	5	5	5	5	24	83
144	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	4	18	3	3	2	1	4	13	4	4	3	2	3	16	62
145	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60
146	3	3	3	3	5	17	3	3	2	2	3	13	3	2	4	3	3	15	4	4	4	4	4	20	65
147	5	5	5	5	3	23	5	4	5	3	5	22	2	3	4	2	4	15	3	4	5	2	5	19	79
148	5	5	5	5	3	23	5	4	5	3	5	22	2	3	4	2	4	15	3	4	5	2	5	19	79
149	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60
150	2	4	1	3	3	13	4	3	4	2	3	16	3	4	3	2	3	15	4	4	3	2	4	17	61
151	2	4	1	3	3	13	4	3	4	2	3	16	3	4	3	2	3	15	4	4	3	2	4	17	61
152	2	1	1	5	4	13	1	1	1	1	1	5	2	3	1	1	5	12	5	1	5	5	5	21	51
153	3	2	2	1	5	13	5	5	5	2	2	19	3	5	5	2	5	20	5	5	5	5	5	25	77
154	3	2	2	5	3	15	3	3	4	1	1	12	2	3	5	1	2	13	4	1	1	1	2	9	49
155	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	4	2	2	18	5	5	5	5	5	25	91
156	3	2	2	3	4	14	3	3	4	2	3	15	2	3	2	3	1	11	2	4	2	5	5	18	58
157	4	3	4	4	2	17	3	2	3	3	2	13	5	3	2	3	3	16	5	3	3	2	4	17	63
158	3	2	3	2	3	13	3	3	2	3	3	14	3	2	3	2	3	13	4	4	4	4	4	20	60
159	3	2	2	2	2	11	2	2	3	1	2	10	2	4	4	3	3	16	2	3	3	2	4	14	51
160	5	5	3	1	3	17	5	5	5	1	5	21	5	5	5	1	5	21	5	5	5	5	5	25	84
161	1	2	4	2	3	12	1	3	3	1	3	11	1	1	3	2	5	12	2	5	2	3	4	16	51
162	2	5	5	5	5	22	3	5	3	2	5	18	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	89
163	4	5	4	5	4	22	4	4	5	4	5	22	5	5	4	3	5	22	5	5	5	4	5	24	90
164	5	5	5	5	5	25	5	5	3	3	5	21	4	5	3	5	5	22	4	5	5	5	5	24	92
165	2	4	5	5	4	20	4	4	4	2	3	17	3	4	5	4	3	19	4	1	5	5	5	20	76
166	3	3	5	5	3	19	3	3	5	5	5	21	5	5	3	1	4	18	4	4	4	4	3	19	77
167	4	3	5	5	5	22	4	3	5	3	3	18	3	5	5	3	4	20	5	5	5	5	5	25	85
168	3	3	3	5	4	18	4	3	5	2	3	17	5	2	5	3	2	17	3	4	4	2	5	18	70
169	3	4	3	4	3	17	4	3	3	4	4	18	3	4	3	3	3	16	4	4	4	3	3	18	69
170	3	4	4	3	3	17	4	4	3	2	3	16	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	4	18	67
171	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	3	18	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	68

172	3	4	4	5	4	20	4	4	4	2	4	18	3	3	3	3	4	16	4	2	2	1	4	13	67
173	3	3	4	4	4	18	5	5	5	3	5	23	5	3	5	2	5	20	5	5	5	5	5	25	86
174	2	2	3	3	3	13	4	3	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	67
175	3	4	3	4	5	19	4	4	4	4	4	20	3	4	5	3	4	19	4	4	3	4	4	19	77
176	5	2	3	5	5	20	3	4	4	3	3	17	4	3	5	4	3	19	4	2	5	4	2	17	73
177	5	5	5	5	3	23	4	5	5	4	5	23	4	5	4	1	3	17	5	4	5	4	5	23	86
178	3	3	2	3	3	14	4	3	2	2	3	14	2	3	3	2	3	13	2	2	3	3	2	12	53
179	4	4	5	5	5	23	5	3	5	2	5	20	5	5	5	2	4	21	4	5	4	4	5	22	86
180	3	2	3	4	2	14	3	2	2	3	3	13	3	2	1	1	2	9	3	3	3	2	3	14	50
181	5	5	3	4	5	22	1	5	4	3	5	18	4	5	3	5	5	22	5	4	5	4	5	23	85
182	3	4	3	1	3	14	3	1	3	3	3	13	2	3	3	1	5	14	5	5	5	3	5	23	64
183	3	3	3	4	4	17	4	4	4	3	3	18	2	2	2	3	5	14	5	5	5	5	5	25	74
184	2	3	3	1	1	10	4	1	5	1	5	16	1	1	4	1	5	12	5	1	5	5	1	17	55
185	2	3	4	3	4	16	2	3	3	2	3	13	2	3	4	3	5	17	4	5	4	5	5	23	69
186	4	5	4	5	4	22	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	5	17	5	5	5	4	5	24	81
187	3	2	3	4	3	15	2	3	3	2	3	13	2	2	3	2	2	11	2	3	2	3	3	13	52
188	5	5	4	4	4	22	5	4	4	3	4	20	3	3	3	4	5	18	4	5	5	5	5	24	84
189	4	3	3	5	3	18	1	3	3	1	2	10	1	2	2	2	2	9	3	5	3	2	3	16	53
190	2	5	5	2	5	19	4	5	4	2	3	18	4	3	3	3	3	16	5	5	4	5	5	24	77
191	1	1	1	4	5	12	1	4	5	1	4	15	5	4	5	4	4	22	4	3	4	5	5	21	70
192	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23	98
193	5	4	4	5	4	22	5	3	5	3	5	21	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	5	23	86
194	1	1	3	4	3	12	3	2	3	1	2	11	3	2	3	2	4	14	4	4	3	4	4	19	56
195	3	3	3	3	3	15	4	4	3	2	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62
196	3	3	4	3	5	18	5	4	4	3	3	19	2	5	5	5	5	22	4	3	3	4	4	18	77
197	1	2	2	3	4	12	3	3	4	1	3	14	3	4	4	4	4	19	3	4	4	5	5	21	66
198	1	3	3	3	5	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60
199	4	4	5	5	5	23	5	5	5	3	4	22	2	4	5	5	5	21	5	5	5	4	5	24	90
200	2	2	2	4	3	13	3	3	4	3	3	16	3	3	2	2	4	14	2	4	3	4	4	17	60

201	3	3	4	5	5	20	4	5	5	2	3	19	3	5	5	2	5	20	4	5	5	5	5	24	83
202	2	3	2	5	3	15	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	5	23	86
203	4	3	3	4	3	17	4	2	4	2	4	16	2	4	3	1	3	13	2	3	4	3	4	16	62
204	4	3	2	3	3	15	5	3	3	3	3	17	2	3	3	1	2	11	4	4	3	2	4	17	60
205	4	5	5	4	5	23	4	5	5	3	5	22	5	5	3	2	5	20	4	4	5	4	5	22	87
206	4	3	4	5	3	19	3	4	4	2	3	16	4	5	5	3	4	21	3	4	4	3	4	18	74
207	4	4	4	5	5	22	4	5	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	5	4	4	5	5	23	92
208	4	3	3	3	4	17	3	4	4	3	4	18	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	3	18	68
209	3	4	4	5	4	20	5	4	3	4	5	21	4	3	5	4	3	19	3	2	5	4	5	19	79
210	2	3	2	4	3	14	3	2	4	3	3	15	3	2	5	4	3	17	3	3	2	4	4	16	62
211	4	3	3	5	5	20	3	3	5	3	3	17	4	5	4	3	5	21	4	5	4	4	5	22	80
212	2	2	2	3	3	12	3	2	2	1	2	10	2	2	1	1	3	9	2	3	2	4	4	15	46
213	3	4	3	4	3	17	3	2	2	2	2	11	3	3	2	2	1	11	2	3	3	4	1	13	52
214	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	4	22	5	4	4	3	5	21	4	5	5	5	5	24	92
215	3	4	5	5	4	21	4	4	3	2	5	18	5	3	5	4	4	21	3	5	5	5	5	23	83
216	5	4	3	3	4	19	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	5	25	88
217	3	3	4	4	4	18	4	4	3	3	3	17	3	4	4	3	3	17	2	4	4	3	4	17	69
218	3	1	3	5	4	16	3	5	3	5	3	19	5	3	4	4	2	18	5	2	4	2	4	17	70
219	1	4	2	4	2	13	4	1	5	1	5	16	3	3	1	3	1	11	2	2	4	3	3	14	54
220	4	5	4	5	4	22	4	5	5	4	5	23	4	5	4	5	4	22	5	5	5	5	5	25	92
Total D1						3926	Total D2					3802	Total D3					3814	Total D4					4312	15854