



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Competencias digitales y la calidad educativa en una institución de  
Piura**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Administración de la Educación**

**AUTORA:**

Serrano Serrano, María Irene (orcid.org/ 0000-0001-8535-741X)

**ASESOR:**

Dr. Centurión Cabanillas, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-5301-0291)

**CO-ASESORA:**

Dra. Arrunategui Huamán, Betsy Pamela (orcid.org/0000-0001-6240-2804)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la Calidad del Servicio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

**CHICLAYO – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

Con todo mi amor y cariño a mi amado esposo Froebel Calvay por todo su apoyo incondicional en los momentos difíciles siempre brindándome su comprensión, cariño y amor. A mi amada hija Flor Lucero por ser mi fuente de Motivación e inspiración para seguir superándome cada día para así forjar un futuro mejor. A mi Madre Flor Esperanza con sus consejos y palabras de aliento no me dejaban decaer para que siga adelante y sea perseverante y cumpla mis ideales. A mi madrina Lucila por todo su apoyo incondicional. mis hermanos César, Gladys y mi sobrino que siempre estuvieron motivándome para seguir adelante.

María Irene

## **Agradecimiento**

A Dios todo omnipotente y mi gran amigo que a pesar de las dificultades siempre me protege y bendice con mi familia y mi trabajo gracias padre amado. A mis maestros de la maestría: Bertila Hernández Fernández, Mirian Ramírez Condezo, Yanet Sialer, Amado Fernández Cueva y a todos los maestros que siempre estuvieron ahí con su apoyo y enseñanzas siempre los voy a recordar. Agradezco al Doctor Carlos Cabanillas Centurión que con mucha paciencia y buen humor siempre estuvo ahí para apoyarnos de manera incondicional y la doctora Betsy Arrunátegui Huamán con sus enseñanzas y ejemplo de perseverancia siempre veía que nada era difícil de seguir adelante gracias maestros Dios los bendiga siempre. En especial a mi directora y colegas que me apoyaron para realizar mi tesis. Y a los maestros Sergio y Mario gracias por su paciencia y apoyo en todo momento muchas bendiciones.

María Irene

## Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y Operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	
Anexos	

## Índice de tablas

Tabla 1	Población de docentes de una institución educativa	22
Tabla 2	Distribución de niveles de las competencias digitales en una institución educativa de Piura	25
Tabla 3	Distribución de niveles de la calidad educativa en una institución educativa de Piura	25
Tabla 4	Distribución de las dimensiones de la competencias digitales en una institución educativa de Piura	26
Tabla 5	Distribución de las dimensiones de la calidad educativa en una institución educativa de Piura	26
Tabla 6	Correlación entre las competencias digitales y calidad educativa en una institución educativa de Piura	27
Tabla 7	Correlación entre las dimensiones de las competencias digitales y las dimensiones de calidad educativa en una institución educativa de Piura	28
Tabla 8	Prueba de normalidad	29

## Resumen

La presente investigación procuró determinar la relación entre las competencias digitales y la calidad de servicio, este estudio fue realizado en una institución educativa de la región Piura, la cual alberga a docentes que dictan en los tres niveles educativos, inicial primaria y secundaria, la población de evaluados estuvo compuesta por 30 docentes entre nombrados y contratados de ambos sexos, El tipo de investigación fue básico, empleando el diseño no experimental, usando el diseño correlacional descriptivo, para el recojo de la información se emplearon instrumentos que contaban con validez de contenido a través de expertos y confiabilidad. Los resultados demostraron que existe relación entre las variables de estudio  $Rho=0.388$ , la cual es directa y de nivel medio bajo, además que al describir los datos cuantitativos se encontró que el nivel más relevante en competencias digitales y calidad educativa es el alto.

**Palabras clave:** Competencias digitales, calidad educativa, docentes.

## **Abstract**

The present investigation sought to determine the relationship between digital skills and the quality of service, this study was carried out in an educational institution in the Piura region, which houses teachers who teach at the three educational levels, initial primary and secondary, the population of evaluated was made up of 30 teachers between appointed and hired of both sexes, The type of research was basic, using the non-experimental design, using the descriptive correlational design, for the collection of information instruments that had content validity were used. through experts and reliability. The results showed that there is a relationship between the study variables  $Rho=0.388$ , which is direct and of a medium-low level, in addition to describing the quantitative data, it was found that the most relevant level in digital skills and educational quality is high.

**Keywords:** Digital skills, educational quality, teachers.

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad educativa es un tema recurrente a nivel mundial que genera debates académicos y públicos, a la hora de implementar propuestas en el escenario educativo (Bianchetti, 2017); pese a ello los procesos, dinámicas, gestiones, conocimientos y demás fundamentos en las organizaciones educativas están orientados a mejorar las formas de aprendizaje y con ello la calidad educativa; una de estas formas de aprendizaje dentro de una era globalizada y digital, son las tecnologías orientadas a mejorar los procesos comunicativos y de interacción, entre estudiantes y docentes (Romero, 2018).

La manera en que se manejan los elementos educativos, sumado a la labor del personal docente para el trabajo con los estudiantes están ligados de manera directa con los estándares educativos (Paz, 2020). Por tanto, uno de los pilares de la calidad educativa es el rendimiento. Por lo tanto, una verdadera mejora en la calidad de la educación no es posible si los estudiantes no cuentan con docentes que puedan facilitar las oportunidades de aprendizaje (Escribano, 2018). En este contexto, la United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization ([UNESCO], 2016) reconoce la necesidad de garantizar una educación de calidad fomentando el aprendizaje a lo largo de toda la vida como parte del marco de acción para alcanzar el 4º Objetivo de Desarrollo Sostenible, y una de sus metas es señalar cuán básico es este. Soy un maestro calificado.

Escribano (2018) confirma que el desempeño docente es un elemento primordial para conseguir calidad en América Latina; la sociedad y la escuela requieren de profesionales preparados y consientes del alcance de su desempeño. En relación al desempeño docente son varias las dimensiones que se analizan (Liñán, 2018); sin embargo, se focaliza en el dominio dos y la competencia cuatro, que en uno de sus desempeños refiere al uso de recursos y tecnologías pertinentes con el propósito de la actividad de aprendizaje (Chaupis et al., 2018). Es importante remarcar que las competencias digitales se evidencian en el buen uso de las Tecnologías (Aznar, et al., 2019). La enseñanza con la intención de propiciar condiciones en la mejora de la

competencia que se ha mencionado, es importante que se pueda indicar la necesidad de potenciar las cualidades de los docentes en base a su responsabilidad, la perfección en sus competencias profesionales, las cualidades para poder alcanzar a los estudiantes (Zevallos, 2018).

En Tabasco, México, Gallegos et al., (2021) señalan que el confinamiento por COVID-19 pone en evidencia las dificultades que enfrentaron los docentes en relación al manejo de los recursos tecnológicos. Se evidenció un gran porcentaje de docentes no habían tenido formación en plataformas educativas, lo que representó una seria dificultad para enfrentar la educación a distancia (López, 2022).

En ese país, un análisis sobre la calidad educativa desde la perspectiva socio formativa señala que el propósito de la calidad educativa es alcanzar que los diferentes actores escolares se integren en una labor colaborativa para el logro de su actuar competente y la resolución de situaciones problemáticas propias de su contexto de manera inmediata; asimismo refieren que esta no debe reducirse a resultados de evaluaciones estandarizadas, ni al recojo de documentación que acrediten la certificación de procesos institucionales (Martínez et al., 2020).

El Perú no es ajeno a esta realidad, Lira (2020), afirma que lo que ocurre en la educación básica regular no es coherente con la propuesta del Ministerio de Educación en materia de calidad educativa; se puede evidenciar que el servicio educativo que se brinda en las escuelas no se ve reflejado en los resultados de las evaluaciones estandarizadas; las condiciones en las que se brinda este servicio no son adecuadas; la falta de preparación de los maestros se suma a estos factores que no favorecen la calidad que se pretende alcanzar.

En el contexto local, se ha recogido la experiencia de una institución educativas del distrito de Huarmaca, provincia de Huancabamba de la región Piura, luego de atender por casi dos años el servicio educativo de manera remota por el Covid -19. Destacándose que muchos docentes muestran debilidades en su práctica profesional en competencias digitales, necesarias

para garantizar la continuidad de la estrategia "aprendo en casa" y junto con ello garantizar aprendizajes en los estudiantes; así mismo los maestros ven reducida el valor de percepción sobre la forma de su enseñanza, indicando limitaciones en las cualidades que comúnmente deberían brindar, visualizando como reducida la calidad del servicio que brindan.

Partiendo de la realidad previamente señalada es que se plantea como pregunta de investigación ¿Qué relación existe entre las competencias digitales y la calidad del servicio en una institución educativa de Piura?

El estudio se justifica desde la perspectiva teórica, ya que se emplearon constructos que sostienen las definiciones de las competencias digitales y la calidad del servicio, las cuales son ajustadas a la realidad de la población evaluada; en la vertiente metodológica, su valía se basa en la forma innovadora del recojo de la información, empleando instrumentos ajustados a la realidad local; desde la visión práctica por que los hallazgos en la presente permitirá que directivos y docentes puedan utilizarla como referente en la gestión escolar y de esa manera responder a estándares de calidad que garanticen la formación integral de los estudiantes.

Este estudio procuró alcanzar el objetivo general de Identificar la existencia de relación entre las competencias digitales y la calidad del servicio aplicado en una institución educativa de Piura; además, se pretendió a) reconocer los niveles de las competencias digitales en los docentes, b) diagnosticar los niveles de calidad del servicio en los sujetos evaluados, c) determinar la relación entre las dimensiones de competencias digitales y las dimensiones de la calidad del servicio en los individuos que formaron parte del estudio.

La hipótesis del presente estudio quedó formulada de la siguiente manera: Sí existe una relación significativa entre las competencias digitales y la calidad del servicio educativo en una institución de Piura.

## II. MARCO TEÓRICO

Martínez y Garcés (2020), llevó a cabo un estudio con la intención de describir las competencias digitales y sus influencias en la educación, tras los retos que plantearon la educación virtual en la pandemia, para conseguir el objetivo planteado evaluaron a 52 docentes que se encontraron brindando el servicio educativo en esa modalidad. La metodología planteada fue la cuantitativa, a través del tipo de estudio básico, usando el diseño correlacional.

Los resultados indicaron que 78.85% presentan adecuadas competencias para poder desarrollarse en el área digital, pudiendo cumplir con eficiencia su labor docente, así mismo se encontró que, 50% de los sujetos emplean de manera común los canales digitales como forma de comunicación, el 40% puede desarrollar contenidos virtuales para alcanzar a los estudiantes y sus requerimientos educativos. Finalmente concluyen que, las competencias digitales procuran una herramienta vital para poder comprender las necesidades de los estudiantes actuales y esto procura la mejora en la calidad educativa.

Bernate et al., (2021), ejecutó un estudio con el propósito de identificar los niveles de las competencias digitales en un conjunto de sujetos que se encontraban próximos al trabajo docente, los cuales pertenecían a una casa de estudios superior pedagógica. Para tal fin es que se tomaron en cuenta a 36 sujetos de ambos sexos. El enfoque de investigación fue cuantitativo, usando el tipo de estudio no experimental, diseño descriptivo.

Los resultados indicaron que los evaluados se establecen mayoritariamente en el nivel medio de las competencias digitales (63%), lo cual procura que existen limitaciones dentro del espacio de interacción con las herramientas tecnológicas para el proceso enseñanza-aprendizaje.

Castro (2020), cuyo objetivo fue evaluar si entre la competencia digitales y las habilidades investigativas tecnológicas de los docentes de secundaria de una institución de Bogotá, existe una relación significativa. Su investigación fue de corte cuantitativo con alcance relacional; el diseño de su estudio fue de

tipo no experimental; el recojo de datos lo obtuvo a través de la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario que se le aplicó a los 21 docentes que conformaron la muestra. El estudio lo llevo a establecer la influencia de las competencias digitales en las habilidades investigativas de los maestros del colegio en referencia, por ende, a concluir que las competencias digitales tienen un efecto positivo en la mejora de las habilidades investigativas de los maestros.

Idrovo (2019), busco determinar el nivel de dominio que tienen los docentes en Ecuador de las herramientas digitales; evidencio en los docentes manejo deficiente de las herramientas ofimáticas; de las competencias para la comunicación en red y limitaciones en el manejo para la enseñanza virtual; su estudio fue descriptivo, con diseño no experimental; sus unidades de análisis estuvo conformada por una muestra de 156 docentes de los diferentes niveles educativos a quienes les aplicó un cuestionario para valorar la competencias digitales.

Los resultados llevaron a Idrovo a diseñar una propuesta de integración de los recursos digitales en los aprendizajes, determinando que las herramientas tecnológicas sean consideradas con una visión de recursos y no como un fin del proceso formativo.

Camacho (2022), llevó a cabo un estudio en la ciudad de Lima, con la intención de verificar la relación entre las competencias digitales docentes y la calidad del servicio educativo, este procuró confirmar la vinculación teórica entre estos fenómenos, para tal efecto se evaluó a 55 sujetos que forman parte de una institución educativa. El enfoque de la investigación tuvo carácter cuantitativo, empleando el tipo de estudio básico y diseño correlacional descriptivo.

Los resultados indicaron que, existe relación entre los fenómenos de estudio, indicando así la asociación entre la forma de utilización de los elementos digitales para la educación y la repercusión en la percepción de la calidad del servicio en los estudiantes.

Villacorta (2022), llevó a cabo un estudio con la intención de poder verificar

la posible relación entre las competencias digitales y la calidad de servicio dentro del campo educativo, es así que en Yurimaguas, procuró evaluar a 51 actores educativo que se encuentran dictando clases a través de las herramientas remotas. La metodología empleada fue la cuantitativa, a través de la tipología transversal, usando el diseño correlacional descriptivo.

Los resultados señalaron que existe relación estadística entre las variables de estudio, siendo de un nivel medio alto y significativa ( $Rho=0.6131$ ;  $sig <0.01$ ), lo cual indicaría que, las cualidades de los docentes al momento de desarrollar la interacción a través de las TICs se vinculan con la percepción favorable del estándar ideal de calidad en el servicio que brindan. Así mismo, se halló que el 43.1% de los docentes se encuentran en el nivel medio de competencias digitales, mientras que, en calidad de servicio, el 39.2% de sujetos se establece, también, en el mismo nivel.

Finalmente, determinan que las dimensiones de estas variables señalan una asociación positiva, puesto que, a mejores características de manejo de cualidades digitales garantizará que los usuarios señalen un mejor uso de los servicios prestados.

Galarza (2021), hizo un trabajo en el cual tuvo como meta principal el encontrar si las competencias digitales y la calidad de servicio en educación se vinculan, por lo cual valoró la percepción de estos fenómenos en docentes de distintas instituciones educativas del sector público, calificando así a 50 profesores de cuatro colegios de la ciudad de Lima. El enfoque utilizado corresponde al cuantitativo, tipo de investigación básico y diseño correlacional descriptivo.

Los resultados revelan que los docentes que presentan elevados indicadores de manejo de los elementos digitales para la enseñanza se perciben mejor preparados para brindar un servicio óptimo, a diferencia de aquellos que tienen limitaciones en las competencias digitales no se visualizan como capaces para ejercer un servicio de calidad ( $Rho=0.828$ ;  $sig. <0.05$ ).

En los datos descriptivos se halló que, el 64% se establece en el nivel eficiente de competencias digitales, mientras que el 72% de la población

señala centrarse en el nivel más alto de calidad de servicio educativo.

Ascencio et al., (2022), ejecutó un estudio en el cual pretendió el reconocimiento de los elementos de las competencias digitales desde la perspectiva de los docentes que direccionan instituciones educativas, para tal punto se evaluó a una población de 46 sujetos. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, empleando un tipo de estudio trasversal, además del diseño descriptivo. Los resultados indicaron que las competencias digitales son percibidas de manera favorables dentro del campo de la actualización de herramientas para la mejora del proceso enseñanza – aprendizaje.

Entre las características idóneas para el desarrollo de estas cualidades se encuentra la gestión de elementos y el uso de las tecnologías para la comunicación, siendo esta de mucha ayuda para conseguir los logros de adquisición que repercuten en los menores.

Centurión (2021), demuestra que durante la emergencia sanitaria por covid-19, las estrategias innovadoras implementadas han generado frustración y preocupación en los actores educativos; determino también que el desarrollo de las competencias digitales docentes está condicionada a factores geográficos, a la participación de las familias; al acceso a los recursos tecnológicos y a los estándares de comunicación institucional; refiere que esta brecha debería ser atendida mediante un proceso de retroalimentación colegiada efectiva para así poder atender las necesidades de los estudiantes y sus familias.

Palacios (2021), propuso determinar que existe entre el nivel de competencias digitales y el desempeño de los docentes de una institución educativa de Huancabamba una relación significativa; se trató de una investigación de tipo básica, cuyo diseño fue no experimental, correlaciona-transversal. Su objetivo es alcanzado luego de aplicar y analizar los resultados de los cuestionarios, en el que identifiqué a docentes con un alto nivel de competencias digitales y niveles esperado de desarrollo de la competencia.

La existencia de una correlación directa y moderada entre las variables lo llevo a concluir que existen altos niveles de las competencias digitales

asociados a un desempeño esperado de los docentes de la institución en referencia.

Ahora se realiza la revisión desde la perspectiva teórica sobre los aportes encontrados, los cuales profundizarán el entendimiento de las problemáticas investigadas, en las competencias digitales, desde la visión constructivista.

Se puede identificar los aportes señalados por Clark (2018), quien indica la necesidad de cada ser humano para elaborar su propio conocimiento, cada sujeto tiene la posibilidad de incrementar su repertorio cognitivo, lo cual puede indicar la adquisición de elementos que se encuentra fuera para posteriormente interiorizarlos; desde esta teoría se procura explicar que, los docentes tienen posibilidad de ir integrando dentro de sus características factores que ayuden a poder alimentar sus destrezas para el uso de herramientas nuevas, las cuales puedan asegurar su adaptación en sistema educativo actual (Fernández & Fernández, 2017).

Las herramientas tecnológicas por ser elementos que se encuentran fuera del repertorio regular de los docentes, deben ser interiorizados por los maestros desde el factor primario, es decir a través de materiales palpables, para posteriormente convertirlo en conceptos y agentes de conocimiento (Van Laar et al., 2017).

Quintana (2000, como se citó en Vólquez y Amado, 2021), señala que, las competencias digitales hacen referencia al uso y dominio de las herramientas tecnológicas dentro del espacio educativo, las cuales son usadas para vincular a los actores educativos en las comunicaciones y globalización, sirviendo para potenciar el camino de la profesionalización y cualidades docentes.

Para Gisbert y Esteve (2011), estas cualidades forman parte de las condiciones necesarias para la adaptación actual dentro del campo educativo, las cuales brindan al docente los elementos esenciales para poder desarrollarse dentro del espacio virtual y digital, siendo diestro con los elementos que se vinculan en estos espacios, pudiendo además brindar las condiciones de aprendizaje sobre estas bases.

Por otro lado, Zavala et al., (2018) define este término como aquel que el ser humano potencia a través del uso de las tecnologías, las cuales las integra a su repertorio, no solo profesional, sino que se enfoca en la manera en que se usan todas las herramientas tecnológicas como parte del día a día y que le ayudan a resolver situaciones cotidianas.

El Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y Formación del Profesorado ([INTEFP], 2017) a través de la presentación del Marco Común de Competencias digitales, las describe como las cualidades personales que debe desarrollar cada profesor con la intención de potenciar sus competencias profesionales, es así que indica que existen cinco áreas que forman parte de esta competencia, siendo así que se encuentran a) la información y alfabetización informacional, b) comunicación y colaboración, c) creación de contenidos digitales, d) seguridad y e) resolución de problemas.

Tomando como referente lo señalado por Holguín-Álvarez et al., (2021), respecto al tema de las competencias digitales se debe entender que la interacción humana desde la perspectiva comunicacional, el conectivismo y el construccionismo digital como evidencias del aprendizaje mediante el uso y dominio de la información obtenida de las redes, se constituyen en los enfoques teórico sobre los que se basan los procesos de aprendizaje de la comunidad digital.

Esta visión demanda que se generen adaptaciones en el proceso de enseñanza y aprendizaje por retroalimentación; identificando a las competencias digitales como medio para la construcción de aprendizajes y obtención de información. Falcó (2017), señala que debe pasar, que los docentes consideren a las Tic como un recurso esencial en el proceso de enseñanza aprendizaje, que vaya más allá de conocer o dominar los medios digitales.

La indagación realizada permitió identificar diversas direcciones de las competencias digitales, uno de ellos es el propuesto por Silva et al. (2006 como se citó en Falcó, 2017, p. 75) que considera seis dimensiones, tal como se muestra a continuación: a) Manejo y uso operativo de hardware y software,

b) Diseño de Ambientes de Aprendizaje, c) Vinculación TIC con el currículo, d) Evaluación de recursos y aprendizaje, e) Mejoramiento profesional, y f) Ética y valores.

Lo propio realiza Vargas et al., (2014 como se citó en Falcó, 2017, p. 75) quien coincide en señalar seis dimensiones, las cuales tienen correspondencia con las previamente señaladas.

El Marco común elabora de una manera más eficiente las dimensiones de las competencias digitales, brindando una explicación entendible y accesible para su aplicación, siendo así que se distinguen: a) información, la cual hace referencia a la manera en que se va adquiriendo los conocimientos que forman parte del mundo digital, aquí se pueden visualizar los alcances conseguidos como parte de los recursos tecnológicos, los datos que forman la utilidad o que pueden ser evocados para darles utilidad.

Así mismo, b) la comunicación, hace referencia al intercambio de elementos de conocimiento, cómo es que se emplean las herramientas digitales para poder enviar y recibir mensajes, además de información con sujetos que se encuentran en la misma red o con personas que pueden vincular elementos nuevos de adquisición, aquí se identifica también la manera en que cada docente ejerce un rol informático; c) creación de contenidos, lo cual indica a la forma en que los sujetos pueden propiciar elementos nuevos para el consumo digital, los contenidos forman parte de la interacción cotidiana en las redes tecnológicas, el elaborar elementos para poder circular, es importante como forma de expresión a través de las TICs, es por ello su importancia, ya que es el factor de intercambio con sus pares y sujetos de aprendizaje.

Se aprecia también, d) la seguridad, es un elemento que se encuentra mayormente ligado a las condiciones externas, las cuales garantizan el uso real de las tecnologías de manera responsable, además de propiciar elementos individuales que cuiden la salud e integridad de las personas que emplean las herramientas digitales, e) resolución de problemas, aquí se involucran los elementos que posibiliten el cuidado de los elementos

tecnológicos, además de las destrezas personales para se dé la protección de las herramientas usadas en el proceso de aprendizaje tecnológico, así mismo, aquí se involucran los elementos que pueden facilitar el accionar cotidiano.

Como último, f) utilización de materiales en soporte digital con fines didácticos, este espacio está direccionado puntualmente al uso de los elementos digitales para el crecimiento de la forma en el proceso enseñanza-aprendizaje, aquí se valoran el cómo es que los docentes pueden emplear herramientas para preparar nuevos materiales y lograr involucrar a los estudiantes en el uso de las tecnologías.

Por otro lado, en lo que respecta a la calidad educativa, desde la perspectiva social, Ramírez (2022), sugiere que, esta ha tenido un crecimiento en importancia, ya que los elementos externos son los que marcan los parámetros para la medición de los conocimientos, no se podría hablar de calidad desde una visión no competitiva, es decir que, para poder verificar los estándares de validez dentro de los espacios de interacción en el campo educativo.

Estos tienen que ser verificados con otros elementos que brinden los mismos servicios, es por ello que cuando se habla de calidad se asocia de forma frontal con la competitividad, estos intentos por purificar los alcances son resultados de la medición constante con otras instituciones, es sí que la calidad educativa se va formando desde adentro de cada casa institucional, pero debe ser contrastada con otros aspectos lejanos, como las expectativas y las exigencias sociales.

Así mismo se señala que, existe una diversidad semántica referente a este término, y es que, es un tema que en los últimos años ha generado debates académicos y públicos en países tanto de América Latina como del resto del mundo. El sustento teórico de la variable calidad Educativa, parte de reconocer a la calidad como las propiedades inherentes de algún producto o servicio, que conlleva a juzgar su valoración (Real Academia Española, s.f.); en la mayoría de casos es frecuente el uso de este término en el campo administrativo.

En el contexto educativo la calidad es definida como los niveles óptimos de formación que idealmente deben lograr las personas para hacer frente a los retos en escenarios complejos como los que se presentan hoy en día (Ley General de Educación, [LGE], 2003).

La Organización de Cooperación para el Desarrollo Económico ([OCDE], 2019) indica que, la calidad dentro de la educación se ve reflejada dentro de los espacios en los cuales, se verifica que los usuarios finales –estudiantes- consiguen desarrollar las competencias esperadas o que se ajustan al medio de exigencia; no solo alcanzando elementos de memoria, sino que procuran el uso eficiente de las cogniciones alcanzadas (Selin, 2014).

En el Perú la calidad educativa busca cerrar las brechas en educación respondiendo pertinentemente a la complejidad y diversidad del país; se visualiza en la formación integral de las personas, atendiendo además del conocimiento la formación humanista (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, [SINEACE], 2016).

Carhuapoma (2017), sustenta sus aportes en base a la teoría de los sistemas, indicando que cada institución forma parte de un sistema superior al cual corresponde la asignación de elementos de exigencias, además que al estar integrado de manera innata a estos elementos le corresponden características este ente superior, y al organismo mayor le sugiere elementos de consecuencia de parte de este sub sistema; es así que la calidad educativa responde no solo a los elementos que se encuentran de forma individualizada, sino que, es también parte de los factores superiores.

Es decir, esta vinculación entre elementos de distintos rangos procura la compactación de funciones, el conjunto menor revela indicadores que pueden ser exigidos por esta plataforma mayor, sin embargo, cabe resaltar que, los requerimientos del conjunto supremo es la suma de los subsistemas, las metas y objetivos a cumplir son sugeridos por esta interrelación.

Así mismo la teoría de la calidad total de Deming en el campo educativo fundamenta la necesidad de generar compromisos en busca de la calidad, desde la indagación, la innovación y la mejora continua; la adopción de una

nueva filosofía que fortalezca la conciencia de calidad; nuevas perspectivas de control de calidad; capacitaciones y actualización tanto de los profesionales como de los líderes, promover el trabajo en equipo y la implementación de planes de acción (Carhuapoma, 2016).

Arias (2017), consideró las dimensiones eficacia, eficiencia y funcionabilidad para la calidad educativa, a) Dimensión de eficacia: el servicio educativo es eficaz cuando se alcanzan las metas educativas, cuando se erradican las diferencias sociales y se distribuyen oportunidades con equidad, es decir, aquí se involucran los efectos instantáneos de poder conseguir un objetivo dentro del espacio propuesto, en rasgos de tiempo.

También, postuló como segunda, b) Dimensión de eficiencia: al lograrse las metas empleando de manera óptima los recursos, se puede decir que la calidad de un servicio es eficiente; en el contexto escolar se considera la relación entre los objetivos y los aprendizajes, pudiendo alcanzarlos de manera real y siendo estos válidos para cada uno de los personajes que intervienen, el docente puede aquí brindar estrategias para alcanzar metas, en búsqueda no solo de cumplirlas sino que, pueda recibir resultados ideales, que correspondan a lo invertido en el proceso; c) Dimensión de funcionalidad: que el servicio se constituya en algo práctico y útil garantiza que el servicio educativo de respuestas a las necesidades formativas de la sociedad, mediante la implementación de proyectos educativos diferenciados.

### III. METODOLOGÍA

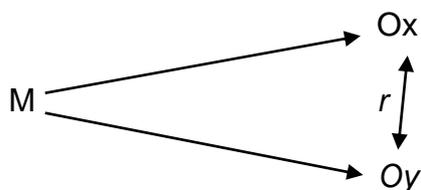
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Sustentado en lo señalado por Hernández-Sampieri, & Mendoza (2018), el estudio se desarrolla atendiendo al enfoque cuantitativo; hay recojo de datos, análisis estadístico para la contratación de la hipótesis en busca de obtener información objetiva.

La investigación es de tipo básica (Hernández-Sampieri, & Mendoza, 2018; Ñaupas et al., 2014); durante todo el proceso de indagación se identificaron conocimientos nuevos sobre las variables de estudio (competencias digitales y calidad educativa) sin fines prácticos.

En cuanto al diseño, de acuerdo lo señalado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), fue no experimental; tanto las competencias digitales y la calidad educativa son situaciones existentes que en ningún momento de la investigación fueron manipuladas; la cuantificación de sus niveles se dio conforme se presentaron en un momento determinado por lo que se tipifica a la investigación como transaccional o también denominado transversal.

El diagrama simbólico según Ñaupas et al. (2014) sería:



Donde:

- M = Muestra
- Ox = Competencias digitales
- r = Coeficiente de correlación
- Oy = Calidad educativa

#### 3.2. Variables y Operacionalización

En el presente estudio se identifican como Variables a las competencias digitales y calidad educativa; las cuales se constituyen en las unidades esenciales de la hipótesis (Ñaupas et al., 2014).

### Variable 1. Competencias digitales

- Definición conceptual: son aquellas competencias que los maestros deben desarrollar en la actualidad, con el objetivo de mejorar su práctica docente en busca de un desarrollo profesional permanente (INTEF, 2017).
- Definición operacional: Ponen en evidencia la capacidad para el manejo de información, habilidades de comunicación digital, el diseño de contenidos digitales, la resolución de problemática digital y el uso didáctico de materiales digitales.

### Variable 2. Calidad educativa

- Definición conceptual: la calidad educativa es un medio para que las personas se desarrollen en toda su magnitud y de esta manera se constituyan en agentes que contribuyan al desarrollo de la sociedad (UNESCO, 2012a).
- Definición operacional: la calidad educativa es un medio para que las personas se desarrollen en toda su magnitud y de esta manera se constituyan en agentes que contribuyan al desarrollo de la sociedad (UNESCO, 2012b).

### 3.3. Población, muestra y muestreo

El universo o población está conformada por 30 actores educativos (1 director y 29 docentes) de una institución educativa del distrito de Huarmaca – Piura.

**Tabla 1**

*Población de docentes de una institución educativa*

Docentes	Director	Inicial	Primaria	Secundaria
Varones	-	-	8	9
Mujeres	1	4	-	8
Total	1	4	8	17

*Nota.* Docentes de una institución educativa del distrito de Huarmaca –Piura. Consignada en el CAP 2022.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), señalan que, son múltiples las técnicas e instrumentos que se pueden utilizar para medir las variables; en el presente estudio se consideró el uso de la encuesta como técnica y como instrumento al cuestionario el cual estuvo estructurado por un conjunto de preguntas que responden a las dimensiones de las variables respectivas.

La validez del cuestionario se determinó mediante el juicio de expertos quien verifica que los reactivos o preguntas del cuestionario estén referidos a las dimensiones e indicadores de las variables del estudio y permitan medir lo que realmente se quiere medir (adecuados y precisos). Mientras que la confiabilidad, se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach que pone en evidencia que el instrumento puede aplicarse en condiciones similares, arrojando siempre los mismos resultados (Hernández-Sampieri, & Mendoza, 2018).

### **3.5. Procedimientos**

El procedimiento que a continuación se describe identifica dos momentos los cuales se sustentan en los aportes de Ñaupas et al., (2014) sobre metodología científica:

En un primer momento mediante la estadística descriptiva se realizó el procesamiento, resumen y análisis inicial de los datos recogidos mediante los cuestionarios; lográndose de esta manera ordenar, clasificar, tabular y graficar los datos.

En el segundo momento a través de la estadística inferencial se realizó la comparación de los dos grupos de datos obtenidos tanto de la variable competencias digitales como de la variable calidad educativa; el coeficiente de Pearson fue la técnica estadística que dentro del análisis paramétrico realizado permitió determinar el grado de correlación entre las variables del estudio y si esta fue positiva o negativa.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La descripción del procedimiento seguido en la investigación, pone en evidencia el uso de métodos cuantitativos como las pruebas estadísticas

(Hernández-Sampieri, & Mendoza, 2018), se trata de un proceso de ida y vuelta donde el análisis conlleva a la síntesis y viceversa; un buen análisis permite regresar al problema inicial, para conocer sobre el tipo de respuesta obtenida; al objetivo para identificar qué fue lo que se logró, y a la hipótesis, para ver si esta se logró contrastar o no.

Se recurrió a métodos de la estadística descriptiva como la elaboración de tablas de frecuencia y los gráficos de barras facilitaron el análisis e interpretación estadística de los resultados; así mismo los datos ordinales fueron codificados numéricamente del 1 al 5 en relación a la escala de evaluación determinada (sobresaliente, excelente, aceptable, aprobado e insuficiente), tanto para la variable competencias digitales como para la variable calidad educativa.

Así como a métodos de la estadística inferencial; que toma como referente el gráfico de dispersión donde se identificó la intensidad de relación entre las dos variables; para que a través del coeficiente de correlación de Pearson se realice un análisis paramétrico en el que se determine la significancia del grado de correlación entre las variables del estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

El marco ético que orienta el proceso de investigación se basa en los principios generales de ética señalados en el código de ética en investigación del vicerrectorado de investigación de la Universidad Cesar Vallejo (2020); principios como el de autonomía en la participación voluntaria de los actores involucrados; beneficencia en busca de bienestar de los mismos; competencia profesional evidenciada de los investigadores que garanticen rigor en toda la investigación; así se consideran principios como el de justicia que responde al trato en igual de condiciones en todo momento de la investigación; de probidad; de respeto intelectual y transparencia.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos.

**Tabla 2**

*Distribución de niveles de las competencias digitales en una institución educativa de Piura.*

		Frecuencia	Porcentaje %
Niveles	Medio	28	93,3
	Alto	2	6,7
Total		30	100,0

*Nota.* De los docentes entrevistados el 93,3% presenta un nivel medio de competencias digitales, mientras que 6,7% presenta un nivel alto.

**Tabla 3**

*Distribución de niveles de la calidad educativa en una institución educativa de Piura.*

		Frecuencia	Porcentaje %
Niveles	Medio	8	26,7
	Alto	22	73,3
Total		30	100,0

*Nota.* Se observa que, el mayor acumulado se establece en el nivel alto, con el 73.3% de los sujetos evaluados, además el 26.7% de la población indica que la calidad del servicio es de nivel medio, no encontrando datos cuantificables en el nivel bajo.

**Tabla 4**

*Distribución de las dimensiones de las competencias digitales en una institución educativa de Piura.*

Niveles	Información		Comunicación		Creación		Seguridad		Resolución de problemas		Utilización	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	0	0	5	16,7	21	70	0	0	7	23,3	0	0
Medio	30	100	25	83,3	0	0	9	30	23	76,7	30	100
Alto	0	0	0	0	9	30	21	70	0	0	0	0
Total	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100

*Nota.* El 100% de los evaluados percibe como medio la información empleada en el uso de las competencias digitales, en la dimensión comunicación se destaca el 83.3% siendo de nivel intermedio, además en la dimensión creación señala el nivel más resaltante el bajo con el 70% de la población, en el apartado de seguridad el 70% se percibe en el nivel alto, así mismo en la dimensión resolución de problemas el 76,6% precisa se estaciona en el nivel medio, y en la dimensión utilización el 100% señala percibirla en el nivel medio.

**Tabla 5**

*Distribución de las dimensiones de la calidad educativa en una institución educativa de Piura.*

Niveles	Eficacia		Eficiencia		Funcionabilidad	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%
Bajo	0	0	0	0	0	0
Medio	0	0	18	60	8	26,7
Alto	30	100	12	40	22	73,3
Total	30	100	30	100	30	100

*Nota.* Tras la evaluación de calidad educativa, el 100% de los sujetos califican como ideal la eficacia que se propicia para alcanzar los estándares educativos, por su parte en la dimensión eficiencia el 60% la considera en el nivel medio, mientras tanto el 73.3% de los docentes evaluados señalan como alto el nivel de funcionabilidad.

## 4.2. Resultados de correlación.

**Tabla 6**

*Correlación entre las competencias digitales y calidad educativa en una institución educativa de Piura.*

		Competencias Digitales	Calidad Educativa
Spearman's rho	Competencias Digitales	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	30
	Calidad Educativa	Correlation Coefficient	,388*
		Sig. (2-tailed)	,034
		N	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

*Nota.* Se señala tras la contratación de hipótesis que existe una significancia menor a 0.05, dando paso a la verificar la existencia de una relación entre las competencias digitales y la calidad educativa, siendo esta de un nivel moderado baja  $Rho=0.388$ .

**Tabla 7**

*Correlación entre las dimensiones de las competencias digitales y las dimensiones de calidad educativa en una institución educativa de Piura.*

		Eficiencia	Eficiencia	Funcionabilidad	
R h o	Información	Correlation Coefficient	-,100	-,111	-,125
		Sig. (2-tailed)	,599	,558	,509
		N	30	30	30
	Comunicación	Correlation Coefficient	,066	,315	<b>,515**</b>
		Sig. (2-tailed)	,731	,090	<b>,004</b>
		N	30	30	30
	Creación De Contenidos	Correlation Coefficient	<b>,463**</b>	-,221	,035
		Sig. (2-tailed)	<b>,010</b>	,242	,856
		N	30	30	30
	Seguridad	Correlation Coefficient	-,321	<b>,587**</b>	,129
		Sig. (2-tailed)	,084	<b>,001</b>	,498
		N	30	30	30
	Resolución De Problemas	Correlation Coefficient	,270	<b>,394*</b>	<b>,443*</b>
		Sig. (2-tailed)	,149	<b>,031</b>	<b>,014</b>
		N	30	30	30
	Utilización De Materiales	Correlation Coefficient	<b>,388*</b>	-,354	,250
		Sig. (2-tailed)	<b>,034</b>	,055	,183
		N	30	30	30
		Sig. (2-tailed)	,000	,251	.
		N	30	30	30

\* Correlación sig. <0.05

\*\* Correlación sig. <0.01

*Nota.* Comunicación se vincula con la funcionabilidad en un nivel moderado alto (Rho=0.515, sig. <0.04); se halló, vinculación entre creación de contenidos y eficacia, de nivel moderada baja (Rho=0.463, sig. <0.01): por otro lado, se verifica la relación entre seguridad y eficiencia a un nivel moderado alto (Rho=0.583, sig. <0.05); se reconoció la relación entre la resolución de problemas y eficiencia, siendo directa en un nivel moderado baja (Rho=0.394, Sig. <0.05), así mismo la dimensión resolución de problemas se asocia con funcionabilidad, en un nivel moderada bajo (Rho=0.443, Sig. <0.05), finalmente se relacionan las dimensiones utilización de materiales con la dimensión eficacia, siendo de nivel moderado bajo (Rho=0.388, Sig. <0.05).

**Tabla 8***Prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Competencias Digitales	,143	30	,118	,932	30	,057
Calidad Educativa	,165	30	,036	,917	30	,022

a. Lilliefors Significance Correction

*Nota.* Análisis de normalidad de las variables de estudio mediante Shapiro Wilk debido a poseen una muestra menor a 50.

**Hipótesis**

**Ho:** Las variables competencias digitales y calidad educativa siguen una distribución normal

**H1:** Las variables competencias digitales y calidad educativa no siguen una distribución normal

**Decisión**

Cuando  $p\text{-value} \leq \alpha$  Se rechaza  $H_0$

Cuando  $p\text{-value} > \alpha$  No se rechaza  $H_0$

**Conclusión**

Tras la aplicación de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk se encuentra en las competencias digitales sig.  $>0.05$  indicando este resultado como no paramétrico, mientras que en calidad educativa se reconoce la sig.  $<0.05$ , señalando la no normalidad; lo que marcaría el uso del coeficiente de Spearman para poder verificarla correlación entre las variables.

## V. DISCUSIÓN

Dentro del campo de educación, una de las mayores brechas existentes son las carencias en presentar una calidad educativa en todos los espacios del territorio peruano, es innegable las diferencias marcadas, entre los sectores socio económicos y demográficos, tomando en cuenta la referencia las competencias digitales que las y los maestros deberían ejercer y hacer uso en la enseñanza, estos vacíos se incrementan; la región Piura, permite ver distintas realidades, entre estas se demarcan los contrastes educativos y de la calidad de sus prestaciones, por lo cual, la presente tuvo como intención evaluar dos de las grandes problemáticas encontradas en una institución educativa del sector público, la cual pertenece a la geografía de Huarmaca, teniendo como centro principal de evaluación a un conjunto de docentes contratados y nombrados de distintos niveles educativos, inicial, primaria y secundaria; para poder describir la relación que existe entre las competencias digitales y la calidad educativa, además del diagnóstico objetivo de estas variables; es así que, luego de la revisión de los resultados a continuación se realiza el análisis, teniendo como referentes los trabajos previos y los aportes teóricos.

Tras la revisión del objetivo general se encontró que, en la contrastación de hipótesis se desestima la Hipótesis nula, por lo cual se acepta de manera contundente la hipótesis alternativa, puesto que la significancia es a un nivel  $<0.05$ , dando paso a verificar la existencia de una relación entre las competencias digitales y la calidad educativa, siendo esta de un nivel moderado baja  $Rho=0.388$ , lo cual indicaría que los docentes que presentan mayores calificaciones se asocian con mejores condiciones de calidad educativa, es decir, quienes pueden desarrollar mayores cualidades para el manejo de las herramientas tecnológicas de la información y del uso de estas en el área educativa tienden a presentar mejor precepción de la forma en que ejerce la calidad en el espacio de interacción, el cual lo pone al servicio de los actores, usuarios o estudiantes. Estos resultados coinciden con lo descrito por Villacorta (2022), quien al trabajar con las mismas variables, halló que, existe

relación estadística entre las variables de estudio, siendo de un nivel medio alto y significativa ( $Rho=0.613$ ;  $sig <0.01$ ), lo cual indicaría que, la cualidad de los docentes al momento de desarrollar la interacción a través de las tecnologías, se vincula con la percepción favorable del estándar ideal de calidad educativa que brindan; así mismo esto se asemejó a lo resultante de la investigación de Galarza (2021), quien revela que los docentes que presentan elevados indicadores de manejo de los elementos digitales para la enseñanza se perciben mejor preparados para brindar un servicio óptimo, a diferencia de aquellos que tienen limitaciones en las competencias digitales no se visualizan como capaces para ejercer calidad en la educación; además coincide con Palacios (2021), quien demostró la existencia de una correlación directa y moderada entre las variables, lo que llevó a concluir que, existen altos niveles de las competencias digitales asociados a un desempeño esperado de los docentes de la institución en referencia; a su vez, Carrasco (2021), en función del análisis estadístico de los datos llegó a concluir que, si hay mejoras en la calidad educativa, habrá mejoras en la satisfacción estudiantil, por consiguiente, la búsqueda de satisfacción de los estudiantes, genera mejoras en la calidad del servicio educativo; por su lado, Camacho (2022), en sus resultados indicó que, existe relación entre los fenómenos de estudio, indicando así la asociación entre la forma de utilización de los elementos digitales para la educación y la repercusión en la percepción de la calidad educativa en los estudiantes. No obstante, se encontró un estudio que se contrapone a lo descrito de manera previa, Ramírez (2022), en su labor de investigación concluyó que, entre las competencias digitales y el logro del aprendizaje no hay una correlación de ningún tipo, es decir, existen limitadas vinculaciones estadísticas para señalar que estos fenómenos sostienen correspondencia. Los resultados encontrados y el contraste por las investigaciones previas podrían brindar luces que es inevitable señalar la asociación que existe entre las problemáticas investigadas, las formaciones en las competencias digitales brindan a los docentes la seguridad para indicar que están sosteniendo una educación de calidad y que pueden ofrecer a sus estudiantes las

herramientas de manejo en la mejora continua, con esto se indica que solo los docentes que poseen estas cualidades podrán brindar un mejor servicio de calidad educativa, pero se ha verificado que los docentes que presentan mayor preparación en estas áreas se perciben como elementos que establecen mejores estándares en la calidad de la educación que ofrecen.

Al momento de describir los valores de niveles en la variable competencias digitales, se puede indicar que, el nivel predominante es el medio con el 93.3%, lo cual indicaría que los docentes tienen una percepción moderada sobre las cualidades desarrolladas para el uso de herramientas tecnológicas, mientras que el 6.7% describe de manera ideal las competencias digitales. Al describir las dimensiones se detalla que, en la dimensión comunicación se destaca el 83.3% el cual se establece en el nivel intermedio, por su parte en la dimensión creación se señala el nivel más resaltante el bajo con el 70% de la población, en el apartado de seguridad el 70% se percibe en el nivel alto, así mismo en la dimensión resolución de problemas el 76,6% precisa se estaciona en el nivel medio, además en la dimensión utilización el 100% señala percibirla en el nivel medio. Estos resultados se asemejan a los que encontrado por Villacorta (2022), quien halló que, el 43.1% de los docentes se encuentran en el nivel medio de competencias digitales, si bien es cierto, estos docentes no se establecen en el nivel alto como en la presente investigación, dejan claro que presentan condiciones para poder demostrar el dominio en las tecnologías y comunicaciones educativas a través de herramientas digitales, así mismo se destaca el hallazgo de Galarza (2021), quien señala que, el 64% se establece en el nivel eficiente de competencias digitales, concluyendo que los docentes actualmente ven como prioridad el uso de los elementos tecnológicos en sus prácticas docentes y en las herramientas para su crecimiento profesional, otro estudio que refuerza los resultados encontrados es la de Martínez y Garcés (2020), indicaron que 78.85% presentan adecuadas competencias para poder desarrollarse en el área digital, pudiendo cumplir con eficiencia su labor docente, así mismo se encontró que, 50% de los sujetos emplean de manera común

los canales digitales como forma de comunicación, el 40% puede desarrollar contenidos virtuales para alcanzar a los estudiantes y sus requerimientos educativos.

Finalmente concluyen que, las competencias digitales procuran una herramienta vital para poder comprender las necesidades de los estudiantes actuales y esto procura la mejora en la calidad educativa. Estos datos son parecidos a los descritos por Bernate et al., (2021), quienes indicaron que, los evaluados se establecen mayoritariamente en el nivel medio de las competencias digitales (63%), lo cual procura que existen limitaciones dentro del espacio de interacción con las herramientas tecnológicas para el proceso enseñanza-aprendizaje; así mismo Castro (2020), su estudio llevó a establecer la influencia de las competencias digitales en las habilidades investigativas de los maestros del colegio en referencia, por ende, a concluir que las competencias digitales tienen un efecto positivo en la mejora de las habilidades investigativas de los maestros; además se asociarse con lo encontrado por Idrovo (2019), quien evidenció en los docentes manejo deficiente de las herramientas ofimáticas; de las competencias para la comunicación en red y limitaciones en el manejo para la enseñanza virtual, por su parte Centurión (2021) demuestra que durante la emergencia sanitaria por covid-19, las estrategias innovadoras implementadas han generado frustración y preocupación en los actores educativos; determino también que el desarrollo de las competencias digitales docentes. Tras la descripción de estos datos se verifica que las competencias digitales aparecen en los docentes de manera real, asumiendo un rol protagónico como parte de la formación profesional, ya no solo para impulsar la labor sino como parte del perfil requerido, lo cual se ha interiorizado en los maestros alcanzando indicadores de valores altos.

Tras evaluar la calidad educativa se puede reconocer que, el mayor acumulado se establece en el nivel alto, con el 73.3% de los sujetos evaluados, indicando así que la percepción de la forma de emitir los servicios es señalada con estándares ajustables a los requerimientos de

los usuarios, además se observa que, el 26.7% de la población indica que la calidad del servicio es de nivel medio, no encontrando datos cuantificables en el nivel bajo. Así mismo al detallar en los valores de las dimensiones se encuentra que, tras la calificación de calidad educativa, encontrando que, el 100% de los sujetos califican como ideal la eficacia que se propicia para alcanzar los estándares educativos, por su parte en la dimensión eficiencia el 60% la considera en el nivel medio, mientras tanto el 73.3% de los docentes evaluados señalan como alto el nivel de funcionabilidad. Estos resultados tienen coherencia con los encontrados por Villacorta (2022), quien, tras evaluar la calidad en el sector educativo, encontró al 39.2% que se ubicaba en la parte más alta de la calificación, lo cual demuestra que los docentes se perciben como profesionales que brindan elementos relevantes para el ejercicio docente; a su vez los hallazgos coinciden con lo descrito por Galarza (2021), señalando que el 72% de la población señala centrarse en el nivel más alto de calidad de servicio educativo; por su parte Alagón (2020), concluyó que es trascendental el rol del líder pedagógico para alcanzar la calidad educativa, al ser un agente de cambio en la gestión escolar que articula, conduce y gestiona los procesos en el interior de las escuelas; con ello reafirma que la gestión de procesos está relacionada a la mejora continua del funcionamiento institucional atendiendo a la cadena de valor generada para el sistema educativo, aporte parecido es el que brinda Ascencio et al., (2022), quienes indican que, las competencias digitales son percibidas de manera favorables dentro del campo de la actualización de herramientas para la mejora del proceso enseñanza – aprendizaje. Entre las características idóneas para el desarrollo de estas cualidades se encuentra la gestión de elementos y el uso de las tecnologías para la comunicación, siendo esta de mucha ayuda para conseguir los logros de adquisición que repercuten en los menores.

Finalmente, al procurar determinar las asociaciones entre las dimensiones que forman parte de las competencias digitales y la calidad educativa, se halló que, las dimensiones comunicación se vincula con la funcionabilidad, esto en un nivel moderado alto ( $Rho=0.515$ , sig.  $<0.04$ );

se halló además vinculación entre las dimensiones creación de contenidos y eficacia, siendo esta de nivel moderada baja ( $Rho=0.463$ , sig.  $<0.01$ ): por otro lado se verifica la relación entre las dimensiones seguridad y eficiencia a un nivel moderado alto ( $Rho=0.583$ , sig.  $<0.05$ ); además se reconoció la relación entre las dimensiones resolución de problemas y eficiencia, siendo directa en un nivel moderado baja ( $Rho=0.394$ , Sig.  $<0.05$ ), así mismo la dimensión resolución de problemas se asocia con funcionalidad, en un nivel moderada bajo ( $Rho=0.443$ , Sig.  $<0.05$ ), finalmente se relacionan las dimensiones, utilización de materiales con la dimensión eficacia, siendo de nivel moderado bajo ( $Rho=0.388$ , Sig.  $<0.05$ ). Los datos descritos previamente coinciden con lo encontrado por Villacorta (2022), quien determina que las dimensiones de competencias digitales señalan una asociación positiva con la percepción de la calidad de educación, puesto que, a mejores características de manejo de cualidades digitales garantizará que los usuarios señalen un mejor uso de los servicios prestados. Estos datos reflejan la manera cómo es que los elementos que forman parte de las competencias digitales se alinean de manera frontal con los componentes de la calidad educativa, esto puede interpretarse de tal manera que se puede aseverar, que para que existan estándares elevados dentro de las áreas de educación se tiene que contar con cualidades que estén direccionadas a lo que el mundo actual exige, la tecnología es el canal más cercano en la actualidad para propiciar la comunicación, la pandemia ha brindado, de manera clara, una luz para la aparición de una herramienta que ya existía, pero que por mucho tiempo fue resistida en el campo educativo.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se verificar la existencia de una relación entre las competencias digitales y la calidad educativa, siendo esta de un nivel moderado baja ( $Rho=0.388$ ), lo cual indicaría que los docentes que presentan mayores calificaciones se asocian con mejores condiciones de calidad educativa, es decir, quienes pueden desarrollar mayores cualidades para el manejo de las herramientas tecnológicas de la información y del uso de estas en el área educativa tiene de presentan mejor percepción de la forma en que ejerce la calidad en el espacio de interacción.
2. El nivel predominante es el medio con el 93.3%, lo cual indicaría que los docentes tienen una percepción promedio sobre las cualidades desarrolladas para el uso de herramientas tecnológicas, mientras que el 6.7% describe de manera ideal las competencias digitales, en el nivel alto; verifica que las competencias digitales aparecen en los docentes de manera real, asumiendo un rol protagónico como parte de la formación profesional, ya no solo para impulsar la labor sino como parte del perfil requerido, lo cual se ha interiorizado en los maestros alcanzando indicadores de valores altos.
3. El mayor acumulado se establece en el nivel alto, con el 73.3% de los sujetos evaluados, indicando así que la percepción de la forma de emitir los servicios es aseñalada con estándares ajustables a los requerimientos que los estándares de la calidad educativa solicitan, es decir, que pueden propiciar elementos de interacción que son percibidos como idóneos para el desarrollo de las competencias totales de los estudiantes.
4. Se reconoce que existe relación entre las dimensiones de las competencias digitales y los componentes de la calidad educativa, lo cual indica que estas variables corresponden de manera lineal, que van acompañadas en su crecimiento dentro la formación de los docentes evaluados, quienes tienen cualidades para poder manejar los canales digitales, además de poder propiciar el uso real y adecuado estos elementos se dirigen favorablemente a brindar un servicio educativo formal e idóneo a favor de la población estudiantil.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a la dirección de la institución educativa tomar en cuenta los resultados de la presente investigación con el propósito de implementar planes que fortalezcan el desarrollo de las competencias digitales dentro de los maestros, quienes indican que ya las tienen, pero que deben ser sostenibles en el tiempo, un plan de capacitación que se integre en el trabajo de los docentes procuraría un crecimiento profesional, además que esto se vincularía con la mejora de la percepción de la calidad educativa por parte de los evaluados.
2. A los coordinadores pedagógicos o a quienes hagan su vez, se les recomienda valorar las competencias docentes con los que cuentan ya los maestros, y proponer una serie de actividades que pueden agregarse al Plan de Anual De Trabajo (PAD), para generar espacios en los cuales los docentes fortalezcan estas cualidades, al recibir apoyo de aliados estratégicos para el continuo desarrollo.
3. Al Director se le recomienda propiciar espacios de intercambio de experiencias a través de Grupos de Inter aprendizaje de manera permanente como parte del trabajo de acompañamiento docente, lo cual fortalecerá la percepción de la calidad de servicio educativo, al garantizar el cumplimiento del Compromiso de gestión escolar 4 “Gestión de las prácticas pedagógicas orientadas al logro de aprendizajes previstos en el perfil del egresado del CNEB”.
4. A los Sub directores o quienes hagan su vez, establecer vínculos con entidades externas que puedan garantizar el cuidado de las cualidades que sostienen los profesionales que forman parte de la institución educativa, no solo para mantener un buen clima y adecuados docentes, sino, también, para poder potenciar estas destrezas que garantizan el ejercicio real de las condiciones de los maestros en un ambiente de crecimiento digno, a través de oportunidades a través de la gestión.

## REFERENCIAS

- Alagón, F. (2020). Gestión educativa para una educación de calidad. *Revista de Ciencias Naturales: Programa Académico: Ciencia, Tecnología y Ambiente de la Facultad de Ciencias de la Educación*, 2(2), 205-211. <http://revistas.unap.edu.pe/journal/index.php/RCCNN/article/view/391/359>
- Arias, C. L. (2017). *Desempeño docente, calidad educativa y comprensión lectora en estudiantes de primaria de la institución educativa 20188*. [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5179>
- Ascencio, J., Velásquez, F., Bocanegra, B., Tello, R., & Garay, J. (2022). Digital competencies: Perceptions of educational institution managers in times of pandemic. *Horizontes. Revista de investigación en ciencias de la educación*, 6(25), 1-14. <http://www.scielo.org.bo/pdf/hrce/v6n25/a6-1395-1408.pdf>
- Aznar, I., Cáceres, M., & Romero, J. (2019). Alfabetización digital del profesorado de ciencias ambientales: un análisis de su competencia tecnológica. *Revista Luna Azul*, (49), 172-184. doi: 10.17151/luaz.2019.49.10.
- Bernate, J., Fonseca, I., Guataquira, A., & Perilla, A. (2021). Competencias Digitales en estudiantes de Licenciatura en Educación Física. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, 41(1), 309-318. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7947935>
- Bianchetti, A. F. (2017). Calidad educativa: concepciones y debate. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 19(1), 1-3. <https://www.redalyc.org/pdf/155/15549650013.pdf>
- Camacho, H. (2022). Competencias digitales docente y calidad de servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional virtual. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/101010>
- Carrasco, H. (2021). *Calidad educativa y satisfacción de los estudiantes del primer semestre de una universidad privada de Piura, Perú*. [Tesis de Maestría,

Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68464/Carrasco\\_CHNSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68464/Carrasco_CHNSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Carhuapoma, R. (2017). *Estrategia de Gestión de la calidad total sustentada en la Teoría de Edwards Deming y Fred Fiedler para mejorar los procesos de dirección y control que afectan la Gestión Administrativa de la Institución Educativa n° 20474, Caserío el Limo, Pacaipampa*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio institucional <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7179/BC-232%20CARHUAPOMA%20JIMENEZ%20ROXANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castro, J. (2020). *Las competencias digitales docentes y el fortalecimiento de habilidades investigativas tecnológicas en docentes de educación secundaria, mediante el uso de tecnologías digitales*. [Tesis de Magister, Universidad de Santander UDES- Barranquilla] Repositorio institucional [https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/6600/1/Las\\_Competiciones\\_Digitales\\_Docentes\\_y\\_el\\_Fortalecimiento\\_de\\_Habilidades\\_Investigativas\\_Tecnologicas\\_en\\_Docentes\\_de\\_Educacion\\_Secundaria\\_Mediante\\_el\\_uso\\_de\\_Tecnologias\\_Digitales.pdf](https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/6600/1/Las_Competiciones_Digitales_Docentes_y_el_Fortalecimiento_de_Habilidades_Investigativas_Tecnologicas_en_Docentes_de_Educacion_Secundaria_Mediante_el_uso_de_Tecnologias_Digitales.pdf)

Clark, K. (2018). Learning Theories: Constructivism. *Radiologic technologic*. 90(2). 180-182. <http://www.radiologictechnology.org/content/90/2/180.full.pdf+html>

Centurión, A. (2021). Competencias digitales docentes en época de emergencia sanitaria: necesidades y oportunidades para estudiantes de educación secundaria en Lambayeque. *Revista Peruana de Investigación Educativa*, 13(14), 108-131. <https://doi.org/10.34236/rpie.v13i14.296>

Chaupis, R., Gonzáles, H., & Alcalá, M. (2018). Gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL, Huánuco-2018 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional virtual. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29065>

Escribano, E. (2018). El desempeño del docente como factor asociado a la calidad

- educativa en América Latina. *Revista Educación*, 42(2), 1-15.  
<https://doi.org/10.15517/revedu.v42i2.27033>
- Falcó, J. (2017) Evaluación de la competencia digital docente en la Comunidad Autónoma de Aragón. *REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa* (19)4, 73-83. <https://www.redalyc.org/pdf/155/15553293007.pdf>
- Fernández, F. & Fernández, M. (2017). Los docentes de la Generación Z y sus competencias digitales = Generation' Z Teachers and their Digital Skills. *Grupo Comunicar*, 46(1). 97-105. <http://digital.casalini.it/10.3916/C46-2016-10>
- Galarza, C. (2022). Evaluación de competencias digitales docentes y calidad del servicio, cuatro instituciones educativas primarias, RED-4 Callao, 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional virtual. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78283>
- Gallegos, D., Gamas, G., & Álvarez, M. (2021). Dificultades tecnológicas enfrentadas por los docentes de educación básica en Tabasco al inicio de lapandemia por COVID-19. *Emerging Trends in Education*, 3(6), 70-93. <https://doi.org/10.19136/etie.a3n6.4104>
- Gisbert, C. & Esteve, F. (2011). Digital learners: la competencia digital de los estudiantes universitarios. *La Cuestión Universitaria*. 7(1), 48-59. <http://polired.upm.es/index.php/lacuestionuniversitaria/article/view/3359>
- Liñan, O. (2021). Clima organizacional en el desarrollo de competencias digitales de los docentes del nivel inicial en una red educativa, Ancash, 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional virtual. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67627>
- López L. (2022). Las competencias digitales en el currículo argentino de educación digital. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 13, 1-23. [https://doi.org/10.33010/ie\\_rie\\_rediech.v13i0.1275](https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v13i0.1275)
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7 ma. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana, SA de CV.

- Holguín-Álvarez, J., Apaza-Quispe, J., Ruiz, J. M., & Picoy, J. A. (2021). Competencias digitales en directivos y profesores en el contexto de educación remota del año 2020. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 623-643. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612009/html/>
- Idrovo, F. X. (2019). Las competencias digitales. Una propuesta de integración con el ciclo de aprendizaje. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 5(1), 431-450. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7152643>
- Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y Formación del Profesorado ([INTEF], 2017). *Marco Común de Competencia Digital Docente octubre 2017*. [https://aprende.intef.es/sites/default/files/2018-05/2017\\_1020\\_Marco-Com%C3%BAn-de-Competencia-Digital-Docente.pdf](https://aprende.intef.es/sites/default/files/2018-05/2017_1020_Marco-Com%C3%BAn-de-Competencia-Digital-Docente.pdf)
- Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica([IPEBA], s.f.). *Matriz de evaluación para la acreditación de la calidad de la gestión educativa de instituciones de educación básica regular*. [http://bibliovirtual.sineace.gob.pe/biblioteca/catalogo/\\_data/20110531131214\\_MatrizEBR.pdf](http://bibliovirtual.sineace.gob.pe/biblioteca/catalogo/_data/20110531131214_MatrizEBR.pdf)
- Ley General de Educación ([LGE], 2003). 28044. Congreso de la República. Diario oficial El Peruano. [http://www.minedu.gob.pe/p/ley\\_general\\_de\\_educacion\\_28044.pdf](http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf)
- Lira, J. (2020). *Calidad educativa en el Perú: dónde estamos y a dónde vamos*. Muro Llano. Obtenido de <https://www.murollano.org/post/calidad-educativa-en-el-per%C3%BA-d%C3%B3nde-estamos-y-a-d%C3%B3nde-vamos>
- Martinez, J., & Garcés, J. (2020). Digital teaching skills and the challenge posed by virtual education as a result of Covid-19. *Educación y humanismo*, 1(1), 1-16. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/educacion/article/view/4114>
- Martínez, J., Tobón, S., & López, E. (2020). Calidad Educativa: Un estudio documental desde una perspectiva socio formativa. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 16(1), 233-258. <https://doi.org/10.17151/rlee.2020.16.1.11>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la*

*investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* (4 ta. Edición ed.). Colombia.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2019). *Trabajo de OCDE sobre educación y competencias*. Obtenido de <https://www.oecd.org/education/El-trabajo-de-la-ocde-sobre-educacion-y-competencias.pdf>

Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe (OREALC/UNESCO, 2012a). *Principios de la Calidad Educativa*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000224559>

Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe (OREALC/UNESCO. 2012b). *Antecedentes y Criterios para la Elaboración de Políticas Docentes en América Latina y el Caribe*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000223249>

Paz, L. (2020). *Imagen institucional y calidad educativa en una institución educativa del nivel primario, Santiago de Chuco-La Libertad, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45176>

Palacios, Y. (2021). *Relación entre el nivel de competencias digitales y percepción del desempeño docente en dos instituciones*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Piura] Repositorio institucional. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3200/CEDIN-PAL-LAD-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramírez, R. (2022). *Competencias digitales y logro de aprendizaje en estudiantes de una institución educativa pública de Piura, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86435/Ram%c3%adrez\\_PR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86435/Ram%c3%adrez_PR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Real Academia Española. (s.f.). *Calidad*. Diccionario de la Lengua Española. Obtenido de <https://dle.rae.es/calidad>

Romero, G. (2018). *Calidad educativa: engranaje entre la gestión del conocimiento, la gestión educativa, la innovación y los ambientes de aprendizaje*. REXE.

*Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 17(35), 90-106.  
doi:<https://doi.org/10.21703/rexe.20181735romero6>

SELIN. (2014). *Informe horizon latinoamérica*.  
<https://www.universidadfutura.org/documentos/informe-horizonlatinoamerica/>

Sistema Nacional de Evaluación (2016). *Modelo de Acreditación para Instituciones de Educación Básica*. Repositorio institucional  
<https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/5143/Modelo%20de%20acreditaci%C3%B3n%20para%20instituciones%20de%20Edcaci%C3%B3n%20B%C3%A1sica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

UNESCO. (2020). *El sistema educativo peruano: buscando la calidad y la equidad durante los tiempos de COVID-19*. <https://es.unesco.org/news/sistema-educativo-peruano-buscando-calidad-y-equidad-durante-tiempos-covid-19>

United Nations Children's Fund (UNICEF, 2016). Break down the Sustainable Development Goal 4 Education 2030. *Objetivos de Desarrollo sostenible*.  
[https://www.buenosaires.iiep.unesco.org/sites/default/files/archivos/ODS4\\_0.pdf](https://www.buenosaires.iiep.unesco.org/sites/default/files/archivos/ODS4_0.pdf)

Universidad César Vallejo (2020) *Código de Ética*. Vicerrectorado de Investigación.  
<https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>

Van Laar, E., Van Deuser, A., Van Dijk, J., Haan, J. (2017). The relation between 21st-century skills and digital skills: A systematic literature review. *Computers in Human Behavior*, 72(1). 577-588.  
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.03.010>

Villacorta, J. (2022). Competencias digitales y calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas, 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional virtual. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99819>

Vólquez, J. & Amador, C. (2021). Digital Competences of Secondary Level of Santo Domingo: A Case Study. *Revista iberoamericana para la investigación y desarrollo educativo*, 11(21). 1-8. <https://mail.ride.org.mx/index.php/>

RIDE/article /view/702/2554

Zavala., D., Muñoz, K., & Lozano, E. (2016). Un enfoque de las competencias digitales de los docentes. *Revista Publicando*, 330-340. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833540>

Zelada, M. & Valcárcel, N. (2018). Competence training in information technology for teachers of the University of Medical Sciences of Havana. *Revista habanera de ciencias médicas*, 17(5). 778-788. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2018000500778](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2018000500778)

Zevallos, Z. (2021). Factores socioeducativos en la competencia digital docente en instituciones educativas del Distrito de San Juan de Miraflores - Lima, 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional virtual. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8698>



## Anexos

### Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento
Competencias digitales	Son aquellas competencias que los maestros deben desarrollar en la actualidad, con el objetivo de mejorar su práctica docente en busca de un desarrollo profesional permanente (Intef, 2017).	Ponen en evidencia la capacidad para el manejo de información, habilidades de comunicación digital, el diseño de contenidos digitales, la resolución de problemática digital y el uso didáctico de materiales digitales.	Información	C1. Navegación, búsqueda y filtrado de información, datos y contenidos digitales C2. Evaluación de información, datos y contenidos digitales C3. Almacenamiento y recuperación de información, datos y contenidos digitales	1-3	Cuestionario  Escala valorativa de Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Comunicación	C4. Interacción mediante las tecnologías digitales C5. Compartir información y contenidos digitales C6. Participación ciudadana en línea C7. Colaboración mediante canales digitales C8. Netiqueta C9. Gestión de la identidad digital	4-9	
			Creación de contenidos	C10. Desarrollo de contenidos digitales C11. Integración y reelaboración de contenidos digitales C12. Derechos de autor y licencias C13. Programación	10-13	
			Seguridad	C14. Protección de dispositivos C15. Protección de datos personales e identidad digital C16. Protección de la salud C17. Protección del entorno	14-17	
			Resolución de problemas	C18. Resolución de problemas técnicos C19. Identificación de necesidades y respuestas tecnológicas C20. Innovación y uso de la tecnología digital de forma creativa C21. Identificación de lagunas en la competencia digital	18-21	
			Utilización de materiales en soporte digital con fines didácticos	C22. Evaluación de materiales de soporte digital (aplicaciones interactivas, infografías, videos, WebQuest...) C23. Adecuación de materiales para el cumplimiento de propósitos de aprendizaje C24. Uso de materiales con fines didácticos.	22-24	

Calidad de la educación	la calidad educativa es un medio para que las personas se desarrollen en toda su magnitud y de esta manera se constituyan en agentes que contribuyan al desarrollo de la sociedad. (UNESCO, 2012).	Evidencian la eficacia, eficiencia y funcionabilidad de la organización para brindar el servicio educativo.	Eficacia	Metas educativas alcanzadas.		Cuestionario  Escala valorativa de Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
				Diferencias sociales		
				Distribución de oportunidades		
			Eficiencia	Relación entre Objetivos y aprendizajes		
				Distribución de los recursos		
				Niveles de logro		
			Funcionabilidad	Respuesta a las necesidades		
				Ejecución de proyectos		
				Formación integral		

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario sobre Competencias digitales

Estimado docente, recibe un cordial saludo, a la vez solicito el apoyo con el llenado del presente cuestionario sobre competencias digital. Lea atentamente cada ítem, no hay respuestas que se puedan considerar buenas o malas, además de ser un instrumento anónimo y su valoración será global.

Instrucciones: Marque con un aspa según corresponda de acuerdo con la siguiente escala:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

<b>Dimensión información</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Navega, busca y filtra información, datos y contenidos digitales					
2. Evalúa información, datos y contenidos digitales					
3. Almacena y recupera información, datos y contenidos digitales					
Dimensión comunicación	1	2	3	4	5
4. Promueve la interacción mediante las tecnologías digitales					
5. Comparte información y contenidos digitales					
6. Promueve la participación ciudadana en línea					
7. Gestiona la colaboración mediante canales digitales					
8. Tiene en cuenta la Netiqueta					
9. Gestiona la identidad digital					
Creación de contenidos	1	2	3	4	5
10. Desarrolla contenidos digitales					
11. Integra y rediseña contenidos digitales					
12. Respeta los derechos de autor y licencias					
13. Programa sus actividades					
Seguridad	1	2	3	4	5
14. Considera la Protección de dispositivos					
15. Tiene en cuenta la Protección de datos personales e identidad digital					
16. Toma como referente la Protección de la salud					
17. No pierde de vista la Protección del entorno					
Resolución de problemas	1	2	3	4	5
18. Resuelve problemas técnicos					
19. Identifica necesidades y respuestas tecnológicas					
20. Innova y uso de la tecnología digital de forma creativa					
21. Identifica vacíos en la competencia digital					
materiales en soporte digital	1	2	3	4	5
22. Evalúa los materiales de soporte digital (aplicaciones interactivas, infografías, videos, WebQuest...)					
23. Adecua materiales para el cumplimiento de propósitos de aprendizaje					
24. Usa materiales con fines didácticos.					

GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

## Cuestionario sobre Calidad Educativa

Estimado docente, recibe un cordial saludo, a la vez solicito el apoyo con el llenado del presente cuestionario sobre calidad educativa. Lea atentamente cada ítem, no hay respuestas que se puedan considerar buenas o malas, además de ser un instrumento anónimo y su valoración será global.

Instrucciones: Marque con un aspa según corresponda de acuerdo con la siguiente escala:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSION: EFICACIA</b>					
1	Te sientes satisfecha con tu institución educativa.					
2	Los estudiantes alcanzan a aprobar todas las áreas con tranquilidad y seguridad.					
3	El director y los profesores cumplen con sus responsabilidades.					
4	Todos los estudiantes son atendidos sin importar de donde vienen.					
5	Se presta ayuda oportuna cuando una alumna lo pide.					
6	Los padres logran ponerse de acuerdo con los profesores.					
7	Los profesores y directivos dan oportunidad de participar a las alumnas.					
8	Los estudiantes pueden opinar libremente para mejorar en la escuela.					
9	Los profesores y directivos dan oportunidad para que los alumnos mejoren sus calificaciones.					
	<b>DIMENSION: EFICIENCIA</b>					
10	Todos los estudiantes logran aprender lo que se enseña en la escuela.					
11	Los profesores informan si se lograron los objetivos que se habían propuesto.					
12	Los estudiantes muestran mejoras en todas las áreas como matemática, comunicación, y otras.					
13	Todos los estudiantes reciben los libros del MED, de manera oportuna.					
14	Se utilizan los laboratorios para mejorar el aprendizaje.					
15	Los estudiantes utilizan todos los espacios de la institución educativa sin ser maltratada.					
16	Los estudiantes se muestran contentas por lo que aprenden en el aula.					
17	Los estudiantes comparten lo que aprenden en todas las áreas.					
18	La mayoría de estudiantes tienen calificaciones muy buenas.					
19	El desayuno escolar favorece el aprendizaje de las alumnas.					
20	Los recursos como computadoras, libros y otros, funcionan de manera adecuada.					
21	Todo lo que se enseña en la clase les ayuda para mejorar sus experiencias.					
	<b>DIMENSION FUNCIONABILIDAD</b>					
22	Los estudiantes realizan proyectos para mejorar lo que está aprendiendo, con ayuda del docente.					
23	Todos sus compañeros cumplen en realizar sus proyectos para aprender mejor.					
24	Los profesores orientan a los padres en cómo apoyar el aprendizaje de sus hijas.					
25	Todo lo que se hace en la escuela es bueno y favorece a la comunidad.					
26	En la escuela se enseña a mejorar como persona para lograr un buen comportamiento.					
27	Las exigencias de la escuela están referidas a la mejora de los aprendizajes					

GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

### Anexo 3. Matriz de consistencia

Titulo	Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
Las competencias digitales y la calidad del servicio educativo en una institución educativa de Piura,2022	¿Qué relación existe entre las competencias digitales y la calidad del servicio educativo en una institución educativa de Piura,2022?	O. General:	Ha: Existe una relación altamente significativa entre las competencias digitales y la calidad del servicio educativo en una institución educativa de Piura,2022	Tipo de estudio: descriptivo — correlacional
		Determinar la relación entre las competencias digitales y la calidad del servicio educativo en una institución educativa de Piura,2022.	H0: No Existe una relación altamente significativa entre las competencias digitales y la calidad del servicio educativo en una institución educativa de Piura,2022	Diseño: No experimental
		Objetivos Específicos:	Hipótesis específicas:	Enfoque: cuantitativo
		Identificar el nivel de competencias digitales en una institución Educativa Piura, 2022.	Las competencias digitales alcanzan un nivel satisfactorio en una Institución de Piura	Población: catorce actores educativos de una institución educativa del distrito de Huarmaca - Piura.
		Identificar el nivel de calidad educativa en una Institución Educativa Piura, 2022.	La calidad educativa alcanza un nivel satisfactorio en una Institución de Piura	Muestra: catorce actores educativos de una Institución Educativa del distrito de Huarmaca
			Si existe una relación significativa entre las competencias digitales y la dimensión eficacia de la calidad educativa en una Institución de Piura	Técnica: encuesta
			Existe una relación significativa entre las competencias digitales y la dimensión eficiencia de la calidad educativa en una Institución de Piura.	Instrumento: cuestionario
			Existe una relación significativa entre las competencias digitales y la dimensión funcionabilidad de la calidad educativa eficacia en una Institución de	

#### Anexo 4. Validación del instrumento de recolección de datos a juicio.

### Ficha de Validación por Juicio de Expertos

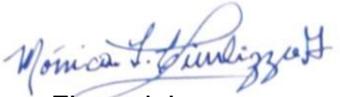
**Título de la Tesis:** Las competencias digitales y la calidad Educativa en una institución de Piura, 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Criterios de Evaluación								Observaciones y/o Recomendaciones
				relación entre la variable y la dimensión		relación entre la dimensión y el indicador		relación entre el indicador y el ítem		relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Competencias Digitales	Información	Navega, busca y filtra información, datos y contenidos digitales	1-3	X		X		X		X		
		Evalúa información, datos y contenidos digitales		X		X		X		X		
		Almacena y recupera información, datos y contenidos digitales		X		X		X		X		
	Comunicación	Promueve la interacción mediante las tecnologías digitales	4-9	X		X		X		X		
		Comparte información y contenidos digitales		X		X		X		X		
		Promueve la participación ciudadana en línea		X		X		X		X		
		Gestiona la colaboración mediante canales digitales		X		X		X		X		
		Tiene en cuenta la Netiqueta		X		X		X		X		
		Gestiona la identidad digital		X		X		X		X		
	Creación de contenidos	Desarrolla contenidos digitales	10-13	X		X		X		X		
		Integra y rediseña contenidos digitales		X		X		X		X		
		Respeto los derechos de autor y licencias		X		X		X		X		
		Programa sus actividades		X		X		X		X		
	Seguridad	Considera la Protección de dispositivos	14-17	X		X		X		X		
		Tiene en cuenta la Protección de datos personales e identidad digital		X		X		X		X		
		Toma como referente la		X		X		X		X		

		Protección de la salud										
		No pierde de vista la Protección del entorno		X		X		X		X		
	Resolución de problemas	Resuelve problemas técnicos	18-21	X		X		X		X		
		Identifica necesidades y respuestas tecnológicas		X		X		X		X		
		Innova y uso de la tecnología digital de forma creativa		X		X		X		X		
		Identifica vacíos en la competencia digital		X		X		X		X		
	materiales en soporte digital	Evalúa los materiales de soporte digital (aplicaciones interactivas, infografías, videos, WebQuest...)	22-24	X		X		X		X		
		Adecua materiales para el cumplimiento de propósitos de aprendizaje		X		X		X		X		
		Usa materiales con fines didácticos.		X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Dra. Mónica Lizetty Ciurlizza Garnique

DNI 16636645

  
Firma del experto

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**Título de la investigación:**

Las competencias digitales y la calidad Educativa en una institución de Piura, 2022

**Nombre del instrumento:**

Escala para Identificar el Nivel de las competencias digitales

**Tesista:**

Serrano Serrano, María Irene

**Decisión:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendosu pertinencia y utilidad.

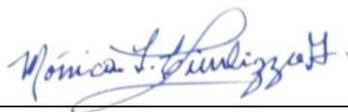
**Observaciones:** Apto para su aplicación

**APROBADO:**

SÍ

NO

Lambayeque, 26 de octubre de 2022



---

Dra. Mónica Lizetty Ciurlizza Garnique  
DNI: 16636645



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa(e) de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CIURLIZZA GARNIQUE
Nombres	MONICA LIZETTY
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16636645

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO
Rector	JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ
Secretario General	WILMER CARBAJAL VILLALTA
Directora	OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION
Fecha de Expedición	02/10/19
Resolución/Acta	302-2019-CU
Diploma	UNPRG-EPG-2019-0658
Fecha Matrícula	07/07/2014
Fecha Egreso	27/11/2016

Fecha de emisión de la constancia:  
28 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001039392

LILIANN KATHERIN ORELLANA  
CAJAHUANCA  
JEFA (E)

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 28/12/2022 12:05:57-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Ficha de Validación por Juicio de Expertos

**Título de la Tesis:** Las competencias digitales y la calidad Educativa en una institución de Piura, 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Criterios de Evaluación								Observaciones y/o Recomendaciones
				relación entre la variable y la dimensión		relación entre la dimensión y el indicador		relación entre el indicador y el ítem		relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Competencias Digitales	Información	Navega, busca y filtra información, datos y contenidos digitales	1-3	X		X		X		X		
		Evalúa información, datos y contenidos digitales		X		X		X		X		
		Almacena y recupera información, datos y contenidos digitales		X		X		X		X		
	Comunicación	Promueve la interacción mediante las tecnologías digitales	4-9	X		X		X		X		
		Comparte información y contenidos digitales		X		X		X		X		
		Promueve la participación ciudadana en línea		X		X		X		X		
		Gestiona la colaboración mediante canales digitales		X		X		X		X		
		Tiene en cuenta la Netiqueta		X		X		X		X		
		Gestiona la identidad digital		X		X		X		X		
	Creación de contenidos	Desarrolla contenidos digitales	10-13	X		X		X		X		
		Integra y rediseña contenidos digitales		X		X		X		X		
		Respeto los derechos de autor y licencias		X		X		X		X		
		Programa sus actividades		X		X		X		X		
	Seguridad	Considera la Protección de dispositivos	14-17	X		X		X		X		
		Tiene en cuenta la Protección de datos personales e identidad digital		X		X		X		X		
Toma como referente la Protección de la salud		X			X		X		X			

		No pierde de vista la Protección del entorno		X		X		X		X		
Resolución de problemas		Resuelve problemas técnicos	18-21	X		X		X		X		
		Identifica necesidades y respuestas tecnológicas		X		X		X		X		
		Innova y uso de la tecnología digital de forma creativa		X		X		X		X		
		Identifica vacíos en la competencia digital		X		X		X		X		
materiales en soporte digital		Evalúa los materiales de soporte digital (aplicaciones interactivas, infografías, videos, WebQuest...)	22-24	X		X		X		X		
		Adecua materiales para el cumplimiento de propósitos de aprendizaje		X		X		X		X		
		Usa materiales con fines didácticos.		X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Dr. Sergio Juan Pastor Chimpen Ciurlizza

DNI 16738544



Firma del experto

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**Título de la investigación:**

Las competencias digitales y la calidad Educativa en una institución de Piura, 2022

**Nombre del instrumento:**

Escala para Identificar el Nivel de las Competencias Digitales

**Tesista:**

Serrano Serrano, María Irene

**Decisión:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendosu pertinencia y utilidad.

**Observaciones:** Apto para su aplicación

**APROBADO:**

SÍ

NO

Lambayeque, 26 de noviembre del 2022.



---

*Dr. Sergio Juan Pastor Chimpen Ciurlizza*

DNI: 16738544

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefe(a) de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CHIMPEN CIURLIZZA
Nombres	SERGIO JUAN PASTOR
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	18738644

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector	JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ
Secretario General	WILMER CARBAJAL VILLALTA
Directora	OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION
Fecha de Expedición	02/10/18
Resolución/Acta	302-2018-CU
Diploma	UNPRG-EPG-2018-0868
Fecha Matricula	07/07/2014
Fecha Egreso	27/11/2018

Fecha de emisión de la constancia:  
27 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001038694

LILIANN KATHERIN ORELLANA  
CAJAHUANCA

JEFA (E)

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Enviar de  
Agente automatizado.  
Fecha: 27/12/2022 09:57:38 -0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Ficha de Validación por Juicio de Expertos

**Título de la Tesis:** Las competencias digitales y la calidad Educativa en una institución de Piura, 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Criterios de Evaluación								Observaciones y/o Recomendaciones
				relación entre la variable y la dimensión		relación entre la dimensión y el indicador		relación entre el indicador y el ítem		relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Competencias Digitales	Información	Navega, busca y filtra información, datos y contenidos digitales	1-3	X		X		X		X		
		Evalúa información, datos y contenidos digitales		X		X		X		X		
		Almacena y recupera información, datos y contenidos digitales		X		X		X		X		
	Comunicación	Promueve la interacción mediante las tecnologías digitales	4-9	X		X		X		X		
		Comparte información y contenidos digitales		X		X		X		X		
		Promueve la participación ciudadana en línea		X		X		X		X		
		Gestiona la colaboración mediante canales digitales		X		X		X		X		
		Tiene en cuenta la Netiqueta		X		X		X		X		
		Gestiona la identidad digital		X		X		X		X		
	Creación de contenidos	Desarrolla contenidos digitales	10-13	X		X		X		X		
		Integra y rediseña contenidos digitales		X		X		X		X		
		Respeta los derechos de autor y licencias		X		X		X		X		
		Programa sus actividades		X		X		X		X		
	Seguridad	Considera la Protección de dispositivos	14-17	X		X		X		X		
		Tiene en cuenta la Protección de datos personales e identidad digital		X		X		X		X		
Toma como referente la Protección de la salud		X			X		X		X			

		No pierde de vista la Protección del entorno		X		X		X		X		
Resolución de problemas		Resuelve problemas técnicos	18-21	X		X		X		X		
		Identifica necesidades y respuestas tecnológicas		X		X		X		X		
		Innova y uso de la tecnología digital de forma creativa		X		X		X		X		
		Identifica vacíos en la competencia digital		X		X		X		X		
materiales en soporte digital		Evalúa los materiales de soporte digital (aplicaciones interactivas, infografías, videos, WebQuest...)	22-24	X		X		X		X		
		Adecua materiales para el cumplimiento de propósitos de aprendizaje		X		X		X		X		
		Usa materiales con fines didácticos.		X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Dra. Roxita Nohely Briceño Hernández

DNI 44172019

  
 -----  
 Ps. Roxita Nohely Briceño Hernández  
 C.N.: 17616  
 Firma del experto

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**Título de la investigación:**

Las competencias digitales y la calidad Educativa en una institución de Piura, 2022

**Nombre del instrumento:**

Escala para Identificar el Nivel de las Competencias Digitales

**Tesista:**

Serrano Serrano, María Irene

**Decisión:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendosu pertinencia y utilidad.

**Observaciones:** Apto para su aplicación

**APROBADO:**

SÍ

NO

Lambayeque, 26 de noviembre del 2022.



Ps. Roxita Nohely Briceño Hernández

C.N.: 17616

---

*Dr. Roxita Nohely Briceño Hernández*

DNI: 44172019



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa(e) de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	BRICEÑO HERNANDEZ
Nombres	ROXITA NOHELY
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	44172019

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	MIRO QUESADA RADA FRANCISCO JOSE
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTORA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION
Fecha de Expedición	28/10/16
Resolución/Acta	0688-2016-UCV
Diploma	UCV18888
Fecha Matricula	Sin información (*****)
Fecha Egreso	Sin información (*****)

Fecha de emisión de la constancia:  
28 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001038888

LILIANN KATHERIN ORELLANA  
CAJAHUANCA  
JEFA (E)

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Nombre: Servidor de  
Agente autorizado.  
Fecha: 28/12/2022 09:21:10-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3900, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

## Ficha de Validación por Juicio de Expertos

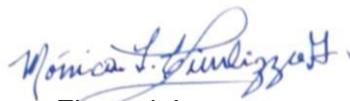
**Título de la Tesis:** Las competencias digitales y la calidad Educativa en una institución de Piura, 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de Evaluación								Observaciones y/o Recomendaciones
				relación entre la variable y la dimensión		relación entre la dimensión y el indicador		relación entre el indicador y el ítem		relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Calidad educativa	Eficacia	Te sientes satisfecha con tu institución educativa.	1-9	X		X		X		X		
		Los estudiantes alcanzan a aprobar todas las áreas con tranquilidad y seguridad.		X		X		X		X		
		El director y los profesores cumplen con sus responsabilidades.		X		X		X		X		
		Todos los estudiantes son atendidos sin importar de donde vienen.		X		X		X		X		
		Se presta ayuda oportuna cuando una alumna lo pide.		X		X		X		X		
		Los padres logran ponerse de acuerdo con los profesores.		X		X		X		X		
		Los profesores y directivos dan oportunidad de participar a las alumnas.		X		X		X		X		
		Los estudiantes pueden opinar libremente para mejorar en la escuela.		X		X		X		X		
		Los profesores y directivos dan oportunidad para que los alumnos mejoren sus calificaciones.		X		X		X		X		
		Eficiencia		Todos los estudiantes logran aprender lo que se enseña en la escuela.	10-21	X		X		X		X
	Los profesores informan si se lograron los objetivos que se habían propuesto.		X			X		X		X		
	Los estudiantes muestran mejoras en todas las áreas como matemática, comunicación, y otras.		X			X		X		X		
	Todos los estudiantes reciben los libros del MED, de manera oportuna.		X			X		X		X		
	Se utilizan los laboratorios para mejorar el aprendizaje.		X			X		X		X		

funcionabilidad	Los estudiantes utilizan todos los espacios de la institución educativa sin ser maltratada.	22-27	X		X		X		X		
	Los estudiantes se muestran contentas por lo que aprenden en el aula.		X		X		X		X		
	Los estudiantes comparten lo que aprenden en todas las áreas.		X		X		X		X		
	La mayoría de estudiantes tienen calificaciones muy buenas.		X		X		X		X		
	El desayuno escolar favorece el aprendizaje de las alumnas.		X		X		X		X		
	Los recursos como computadoras, libros y otros, funcionan de manera adecuada.		X		X		X		X		
	Todo lo que se enseñan en la clase les ayuda para mejorar sus experiencias.		X		X		X		X		
	Los estudiantes realizan proyectos para mejorar lo que está aprendiendo, con ayuda del docente.	22-27	X		X		X		X		
	Todos sus compañeros cumplen en realizar sus proyectos para aprender mejor.		X		X		X		X		
	Los profesores orientan a los padres en cómo apoyar el aprendizaje de sus hijas.		X		X		X		X		
	Todo lo que se hace en la escuela es bueno y favorece a la comunidad.		X		X		X		X		
	En la escuela se enseña a mejorar como persona para lograr un buen comportamiento.		X		X		X		X		
	Las exigencias de la escuela están referidas a la mejora de los aprendizajes		X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Dra. Mónica Lizetty Ciurlizza

GarniqueDNI 16636645



Firma del experto

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**Título de la investigación:**

Las competencias digitales y la calidad Educativa en una institución de Piura, 2022

**Nombre del instrumento:**

Escala para Identificar el Nivel de Calidad Educativa

**Tesista:**

Serrano Serrano, María Irene

**Decisión:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendosu pertinencia y utilidad.

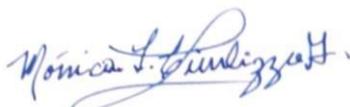
**Observaciones:** Apto para su aplicación

**APROBADO:**

SÍ

NO

Lambayeque, 26 de noviembre del 2022.



*Dra. Mónica Lizetty Ciurlizza Garnique*

DNI: 16636645

## Ficha de Validación por Juicio de Expertos

**Título de la Tesis:** Las competencias digitales y la calidad Educativa en una institución de Piura, 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de Evaluación								Observaciones y/o Recomendaciones
				relación entre la variable y la dimensión		relación entre la dimensión y el indicador		relación entre el indicador y el ítem		relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Calidad educativa	Eficacia	Te sientes satisfecha con tu institución educativa.	1-9	X		X		X		X		
		Los estudiantes alcanzan a aprobar todas las áreas con tranquilidad y seguridad.		X		X		X		X		
		El director y los profesores cumplen con sus responsabilidades.		X		X		X		X		
		Todos los estudiantes son atendidos sin importar de donde vienen.		X		X		X		X		
		Se presta ayuda oportuna cuando una alumna lo pide.		X		X		X		X		
		Los padres logran ponerse de acuerdo con los profesores.		X		X		X		X		
		Los profesores y directivos dan oportunidad de participar a las alumnas.		X		X		X		X		
		Los estudiantes pueden opinar libremente para mejorar en la escuela.		X		X		X		X		
	Los profesores y directivos dan oportunidad para que los alumnos mejoren sus calificaciones.	X		X		X		X				
	Eficiencia	Todos los estudiantes logran aprender lo que se enseña en la escuela.	10-21	X		X		X		X		
		Los profesores informan si se lograron los objetivos que se habían propuesto.		X		X		X		X		
		Los estudiantes muestran mejoras en todas las áreas como matemática, comunicación, y otras.		X		X		X		X		
		Todos los estudiantes reciben los libros del MED, de manera oportuna.		X		X		X		X		
		Se utilizan los laboratorios para mejorar el aprendizaje.		X		X		X		X		
Los estudiantes utilizan todos los espacios de la institución educativa		X			X		X		X			

		sin ser maltratada.									
		Los estudiantes se muestran contentas por lo que aprenden en el aula.		X		X		X		X	
		Los estudiantes comparten lo que aprenden en todas las áreas.		X		X		X		X	
		La mayoría de estudiantes tienen calificaciones muy buenas.		X		X		X		X	
		El desayuno escolar favorece el aprendizaje de las alumnas.		X		X		X		X	
		Los recursos como computadoras, libros y otros, funcionan de manera adecuada.		X		X		X		X	
		Todo lo que se enseña en la clase les ayuda para mejorar sus experiencias.		X		X		X		X	
funcionabilidad		Los estudiantes realizan proyectos para mejorar lo que está aprendiendo, con ayuda del docente.	22-27	X		X		X		X	
		Todos sus compañeros cumplen en realizar sus proyectos para aprender mejor.		X		X		X		X	
		Los profesores orientan a los padres en cómo apoyar el aprendizaje de sus hijas.		X		X		X		X	
		Todo lo que se hace en la escuela es bueno y favorece a la comunidad.		X		X		X		X	
		En la escuela se enseña a mejorar como persona para lograr un buen comportamiento.		X		X		X		X	
		Las exigencias de la escuela están referidas a la mejora de los aprendizajes		X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Dr. Sergio Juan Pastor Chimpen

Ciurlizza DNI 16738544

Firma del experto



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**Título de la investigación:**

Las competencias digitales y la calidad Educativa en una institución de Piura, 2022

**Nombre del instrumento:**

Escala para Identificar el Nivel de Calidad Educativa

**Tesista:**

Serrano Serrano, María Irene

**Decisión:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendosu pertinencia y utilidad.

**Observaciones:** Apto para su aplicación

**APROBADO:**

SÍ

NO

Lambayeque, 26 de noviembre del 2022.



---

*Dr. Sergio Juan Pastor Chimpen Ciurlizza*  
DNI: 16738544

## Ficha de Validación por Juicio de Expertos

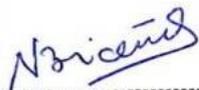
**Título de la Tesis:** Las competencias digitales y la calidad Educativa en una institución de Piura, 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de Evaluación								Observaciones y/o Recomendaciones
				relación entre la variable y la dimensión		relación entre la dimensión y el indicador		relación entre el indicador y el ítem		relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Calidad educativa	Eficacia	Te sientes satisfecha con tu institución educativa.	1-9	X		X		X		X		
		Los estudiantes alcanzan a aprobar todas las áreas con tranquilidad y seguridad.		X		X		X		X		
		El director y los profesores cumplen con sus responsabilidades.		X		X		X		X		
		Todos los estudiantes son atendidos sin importar de donde vienen.		X		X		X		X		
		Se presta ayuda oportuna cuando una alumna lo pide.		X		X		X		X		
		Los padres logran ponerse de acuerdo con los profesores.		X		X		X		X		
		Los profesores y directivos dan oportunidad de participar a las alumnas.		X		X		X		X		
		Los estudiantes pueden opinar libremente para mejorar en la escuela.		X		X		X		X		
	Los profesores y directivos dan oportunidad para que los alumnos mejoren sus calificaciones.	X		X		X		X				
	Eficiencia	Todos los estudiantes logran aprender lo que se enseña en la escuela.	10-21	X		X		X		X		
		Los profesores informan si se lograron los objetivos que se habían propuesto.		X		X		X		X		
		Los estudiantes muestran mejoras en todas las áreas como matemática, comunicación, y otras.		X		X		X		X		
		Todos los estudiantes reciben los libros del MED, de manera oportuna.		X		X		X		X		
		Se utilizan los laboratorios para mejorar el aprendizaje.		X		X		X		X		
		Los estudiantes utilizan todos los espacios de la institución educativa		X		X		X		X		

		sin ser maltratada.									
		Los estudiantes se muestran contentas por lo que aprenden en el aula.		X		X		X		X	
		Los estudiantes comparten lo que aprenden en todas las áreas.		X		X		X		X	
		La mayoría de estudiantes tienen calificaciones muy buenas.		X		X		X		X	
		El desayuno escolar favorece el aprendizaje de las alumnas.		X		X		X		X	
		Los recursos como computadoras, libros y otros, funcionan de manera adecuada.		X		X		X		X	
		Todo lo que se enseña en la clase les ayuda para mejorar sus experiencias.		X		X		X		X	
funcionabilidad		Los estudiantes realizan proyectos para mejorar lo que está aprendiendo, con ayuda del docente.	22-27	X		X		X		X	
		Todos sus compañeros cumplen en realizar sus proyectos para aprender mejor.		X		X		X		X	
		Los profesores orientan a los padres en cómo apoyar el aprendizaje de sus hijas.		X		X		X		X	
		Todo lo que se hace en la escuela es bueno y favorece a la comunidad.		X		X		X		X	
		En la escuela se enseña a mejorar como persona para lograr un buen comportamiento.		X		X		X		X	
		Las exigencias de la escuela están referidas a la mejora de los aprendizajes		X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Dra. Roxita Nohely Briceño

Hernández DNI 44172019

  
 Ps. Roxita Nohely Briceño Hernández  
 C.N.: 17616  
 Firma del experto

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**Título de la investigación:**

Las competencias digitales y la calidad Educativa en una institución de Piura, 2022

**Nombre del instrumento:**

Escala para Identificar el Nivel de Calidad Educativa

**Tesista:**

Serrano Serrano, María Irene

**Decisión:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendosu pertinencia y utilidad.

**Observaciones:** Apto para su aplicación

**APROBADO:**

SÍ

NO

Lambayeque, 26 de noviembre del 2022.



Ps. Roxita Nohely Briceño Hernández  
C.N.: 17616

*Dr. Roxita Nohely Briceño Hernández*

DNI: 44172019

## Anexo 7: Confiabilidad

Tabla 8: *Percepción de las competencias digitales*

Encuestados	Items																								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
D1	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	107
D2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	98
D3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
D4	4	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2	4	5	4	4	4	2	3	2	3	2	2	3	4	71
D5	4	3	3	4	4	3	3	1	3	3	3	5	4	3	5	4	5	3	3	4	3	4	4	5	86
D6	4	3	4	3	4	3	2	1	2	3	2	3	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	4	67
D7	5	5	3	4	4	3	3	1	3	3	2	4	5	4	4	4	3	2	2	4	3	3	4	5	83
D8	5	5	5	5	5	3	2	1	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	4	67
D9	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	108
D10	4	3	5	5	4	5	4	3	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	102
VARIANZA	0.81	0.81	0.76	0.49	0.66	0.56	1.01	2.69	1.84	1.65	1.29	0.61	1.2	0.69	0.36	1.09	1.61	0.81	1.09	0.61	0.96	0.85	0.56	0.24	
SUMATORIA DE VARIANZAS	23.19																								
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	235.21																								

*Nota.* Tabulación de resultados del cuestionario aplicado a los docentes de una institución educativa de Huarmaca, Piura 2022.

$\alpha$ :	Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0.941
k:	Número de ítems del instrumento	24
$\sum_{i=1}^k S_i^2$ :	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	23.19
$S_t^2$ :	Varianza total del instrumento.	235.21

Rango	Confiabilidad
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

El coeficiente de confiabilidad de Crombach ( $\alpha$ ) es 0.941, lo cual significa que el instrumento tiene una excelente confiabilidad.

Tabla 9: *Percepción del Nivel de calidad educativa*

DOCENTE/ PREGUNTAS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	TOTAL
D1	5	2	5	5	5	2	5	4	5	4	4	4	5	1	1	4	4	2	5	1	2	2	4	4	4	5	4	98
D2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128
D3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	1	3	4	3	3	4	4	4	4	92
D4	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50
D5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	114
D6	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	1	3	4	4	4	5	5	5	2	4	4	5	5	5	116
D7	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	96
D8	4	3	5	5	4	3	5	3	5	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	2	4	2	2	4	5	5	5	96
D9	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	2	5	5	4	5	5	4	5	115
D10	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	110
D11	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	4	5	5	4	1	2	5	3	3	4	5	5	5	114
VARIANZA	1	0.6	0.9	1.3	1	1	1	1.4	1.3	1.1	0.7	0.7	1	1.2	1.3	0.63	0.8	0.4	2.2	1.6	1.2	1.17	0.78	0.69	0.74	0.88	0.93	
SUMATORIA DE VARIANZAS	28.23																											
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	389.14																											

Nota. Tabulación de resultados del cuestionario aplicado a los docentes de una institución educativa de Huarmaca, Piura 2022.

$\alpha$ :	Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0.963
k:	Número de ítems del instrumento	27
$\sum_{i=1}^k S_i^2$ :	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	28.23
$S_F^2$ :	Varianza total del instrumento.	389.14

Rango	Confiabilidad
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

El coeficiente de confiabilidad de Crombach ( $\alpha$ ) es 0.963, lo cual indica que el instrumento tiene una excelente confiabilidad.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CENTURION CABANILLAS CARLOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Competencias digitales y la calidad educativa en una institución de Piura

", cuyo autor es SERRANO SERRANO MARIA IRENE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 05 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CENTURION CABANILLAS CARLOS ALBERTO <b>DNI:</b> 16500866 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5301-0291	Firmado electrónicamente por: CCABANILLASC el 17-01-2023 09:59:22

Código documento Trilce: TRI - 0510436