



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Políticas de información gerencial y prestación de servicio educativo
de un centro pre universitario, Lima 2021

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

AUTOR:

Martínez Almeyda, Cesar Augusto (orcid.org/0000-0002-8000-7987)

ASESOR:

Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino (orcid.org/0000-0003-2365-8932)

Dra. Flores Ledesma, Katia Ninozka (orcid.org/0000-0002-9088-5820)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Quiero dedicar la tesis a mi amada esposa Ingrid Benites Alban de Martínez, por sus consejos, su apoyo incondicional y su paciencia.

A mis hijos Adriano, Mathías y Guadalupe son el motor y motivo que Dios me ha dado.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por haberme permitido conocer a los docentes que han guiado el camino a la excelencia con sabiduría y experiencia en transcurso de mi paso por esta honorable casa de estudios.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------|
| Carátula..... | i |
| DEDICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTO..... | iii |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | iv |
| ÍNDICE DE TABLAS | vi |
| ÍNDICE DE GRÁFICO..... | vi |
| RESUMEN | vii |
| Summary..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. DISEÑO METODOLÓGICO | 11 |
| Tipo y diseño de la investigación..... | 11 |
| 3.2. Operacionalización de variables..... | 12 |
| 3.3 Población y muestra | 12 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 13 |
| 3.4.1 Fuente de recolección de datos | 13 |
| 3.4.2 Instrumento | 13 |
| 3.4.3 Validez del Instrumento..... | 14 |
| 3.4.4 Confiabilidad del instrumento..... | 14 |
| 3.5 Métodos de análisis de datos | 15 |
| 3.6 Aspectos Éticos..... | 15 |
| IV. RESULTADOS | 16 |
| 4.1. Análisis de los resultados descriptivos | 16 |
| V. DISCUSIÓN..... | 20 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 22 |
| VII. RECOMENDACIONES | 23 |
| VIII. REFERENCIA | 24 |
| IX. ANEXOS | 29 |
| Resultados de las variables de control..... | 29 |
| Resultados Descriptivos según variable Políticas de Información Gerencial (PIG) | 30 |
| Resultados Descriptivos según variable PIG según sus dimensiones. | 30 |
| Resultados Descriptivos según variable SE según sus dimensiones..... | 32 |

| | |
|---|----|
| Resultados de los resultados inferenciales | 33 |
| Pruebas de normalidad | 34 |
| Resultado de fiabilidad del α de Cronbach por cada ítem del instrumento..... | 35 |
| Instrumento de medición | 36 |
| Cuadro de Operacionalización | 38 |
| Matriz | 39 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|----------------|----|
| Tabla 1 | 14 |
| Tabla 2 | 14 |
| Tabla 3 | 15 |
| Tabla 4 | 16 |
| Tabla 6 | 16 |
| Tabla 7 | 17 |
| Tabla 8 | 17 |
| Tabla 9 | 17 |
| Tabla 10 | 18 |
| Tabla 12 | 19 |
| Tabla 13 | 19 |

ÍNDICE DE GRÁFICO

| | |
|---|----|
| Figura 1 Niveles porcentuales de la variable PIG..... | 30 |
| Figura 2 Niveles porcentuales de las dimensiones de la variable PIG | 31 |
| Figura 3 Niveles porcentuales de la variable PIG..... | 32 |
| Figura 4 Niveles porcentuales de las dimensiones de la variable PIG | 33 |

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre políticas de información gerencial y la prestación de servicios educativos que presta un centro pre universitario Lima, 2021. El tipo de investigación es básica, también conocido como pura, teórica que nos permite incrementar los conocimientos científicos en un campo de estudio, el enfoque fue cuantitativo porque se utilizó para comprender la relación de las variables mediante un análisis estadístico, La metodológica utilizada en la investigación es no experimental; porque carece de manipulación de las variables que se están trabajando, el diseño fue transversal con un alcance descriptivo correlacional, el instrumento que se usó fue un formulario de 20 preguntas en escala de Likert. Los resultados del análisis de utilizados fue el coeficiente de Tau b de Kendall (TBK) indicaron una correlación positiva y de alto nivel (0.979). Además, el valor p de significancia fue menor a 0.05, lo que sugiere que la correlación entre las dos variables es estadísticamente significativa. Por lo cual, se llegó a la conclusión que a mayor las políticas de información gerencial mayor será la prestación de servicio educativo.

Palabras clave: políticas de información, servicios educativos, planificación y factor tecnológico.

Summary

This research aims to determine the relationship between management information policies and the provision of educational services provided by a pre-university center Lima, 2021. The type of research is basic, also known as pure, theoretical that allows us to increase scientific knowledge in a field of study, the approach was quantitative because it was used to understand the relationship of the variables through a statistical analysis. The methodology used in the research is non-experimental; because it lacks manipulation of the variables that are being worked on, the design was cross-sectional with a correlational descriptive scope, the instrument that was used was a form of 20 questions on a Likert scale. The results of the analysis of used was the coefficient of Tau b of Kendall (TBK) indicated a positive and high level correlation (0.979). In addition, the p value of significance was less than 0.05, which suggests that the correlation between the two variables is statistically significant. Therefore, it was concluded that the greater the management information policies, the greater the provision of educational services.

Keywords: information policies, educational services, planning and technological factor.

I. INTRODUCCIÓN

La Endemia que está pasando, inicio una crisis social y económica en América del centro y sur. Se tiene una consideración que el servicio educativo tuvo una caída de un 50% en 2020, lo que simboliza el índice mal alto de reducción de la educación en el último siglo (CEPAL, 2021). La educación es un derecho con desarrollo sostenible porque se tiene que garantizar el desarrollo de las naciones (OEA, 2019)

Todos hemos tenido que adaptarnos a los cambios en nuestras vidas personales y profesionales debido al coronavirus y la pandemia que ha causado. Esto ha significado cambios de la forma en que trabajamos, incluyendo el cambio rápido a la operación a distancia, el cambio que han tenido nuestros colaboradores y el énfasis en la seguridad de los empleados y solicitantes. Actualmente, el sistema informático incluye las actividades y acciones necesarias para gestionar la prestación de servicios desde su inicio hasta su finalización.

Esto incluye desde la matricula, junto con el seguimiento y regulación del desarrollo de la gestión administrativa, que resulta relevante en la calidad de la prestación de servicio educativo en beneficio de los postulantes PCM (2020) . En el Perú, uno de los obstáculos en la prestación de servicios a los habitantes (obras de infraestructura, saneamiento, salud, educación, etc.)

En Brasil, un estudio realizado de un sistema de control de gestión contribuye al equilibrio de tensiones dinámicas en beneficio de la empresa. Se encontró que, con la información recopilada por un sistema de información, se pueden obtener resultados para la retroalimentación y tomar decisiones más acertadas en el proceso. Además, se determinó que un buen sistema de información puede ser muy útil para la gestión de la empresa, por lo que implementar un sistema para abordar el problema no sería una mala recomendación (Pletsch, Lavardá, & Lavardá, 2016).

Según el informe de Bazán (2021) Se determinó que el uso de un sistema de información gerencial posibilita la confiabilidad de la información financiera. También identifica que los procedimientos afectan el cumplimiento de la organización.

A nivel país el objetivo es implementar un plan de desarrollo de aprendizaje (Constitución política del Peru, 1993), que define actividades para superar las debilidades, también cabe mencionar que una institución educativa es un derecho universal (ONU, 1948) con una estructura poco clara no es adecuada para desarrollar objetivos de aprendizaje con estándares de alta calidad, porque los medios el trabajo entre docente y alumno en el aula significa, que el docente se compromete con la práctica pedagógica y que realiza buenos procesos en beneficio de todos los alumnos Minedu (2003). Por lo cual se pudo asegurar; que son muy pocos los docentes que efectivamente participan, mientras que la institución tiene oportunistas y una apatía total que no se encuentran involucrados con la calidad del servicio educativo.

En el centro pre universitario el postulante que participa tiene la finalidad de prepararse para mejorar las aptitudes en conocimientos en los cursos asignados y en el proceso de aprendizaje serán evaluados para que puedan realizar sus exámenes para poder alcanzar una vacante directo para el ingreso a la universidad Minedu (2014), en este proceso el postulante tiene un servicio educativo donde debe estar conectado de manera virtual para su preparación y es donde tiene la dificultad de conectividad con la institución educativa ya que por falta de recursos no lo puede realizar de manera presencial y opta la manera virtual pero en el proceso de aprendizaje en su localidad no tiene una buena conectividad y la prestación de servicio educativo recibido no es la adecuada para poder realizar una buen desempeño en el examen de admisión.

Es importante realizar este estudio, debido a la interrogante que resalta ante este nuevo contexto estas preguntas nos planteamos:¿De qué manera se relacionan la política de Información Gerencial y Prestación de Servicio Educativo de un Centro Pre Universitario, Lima 2021?, **P1** ¿Cuál es la relación entre operar un Sistema de gestión de Información Gerencial y Prestación de Servicio Educativo de un Centro Pre Universitario, Lima 2021?, **P2** ¿Cuál es la relación que tiene el

factor de la tecnología de la Información Gerencial y Prestación de Servicio Educativo de un Centro Pre Universitario, Lima 2021?, **P3** ¿Cuál es la relación de la política de la política de información gerencial y la Planificación en el Servicio Educativo de un Centro Pre Universitario, Lima 2021?, como objetivos planteamos:

Determinar la relación de las políticas de Información Gerencial y Prestación de Servicio Educativo de un Centro Pre - Universitario, Lima 2021.

Este estudio se justificó teóricamente porque permitió examinar y revisar la literatura sobre los componentes de las políticas de información. De esta manera, se pudo identificar, reconocer y aplicar las mejores prácticas y acciones que optimicen las actividades de los sistemas de información. Se destacó teóricamente que la gestión de la prestación de servicios educativos incluye en los procesos de la organización un mapeo, el estudio de los servicios generados por cada proceso y su clasificación y cuantificación (Fernández, 2020).

Desde el punto de vista metodológico, la investigación examinó cómo se monitorean las actividades del sistema de información en la organización para identificar los riesgos inherentes a los que están expuestas las prestaciones de servicio. Una buena gestión permitirá llevar a procesos que incluyen las etapas de entrada, procesamiento y salida (Álvarez, 2020).

Se justifica prácticamente porque estos resultados servirán de base para futuras investigaciones y sus contribuciones permitirán proponer mejoras en la gestión de los sistemas de información para evitar que las instituciones tengan deficiencias en su calidad educativa. Una institución comprometida con la gestión del sistema de información muestra un compromiso social (Méndez, 2012),

Finalmente nos planteamos esta Hipótesis: Existe relación entre las políticas de Información Gerencial y Prestación de Servicio Educativo de un Centro Pre - Universitario, Lima 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Asimismo, la presente investigación se enriqueció con antecedentes nacionales a Abuhadba (2019), El objetivo es verificar si el uso de una aplicación web específica tiene un impacto en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de estadística. Para evaluar esto, se realiza una investigación cuantitativa de corte transversal, en la que se presenta la aplicación web a un grupo experimental y se mide el rendimiento académico y la satisfacción de los estudiantes después de utilizarla. Los resultados indican que la aplicación es bien aceptada por los estudiantes y contribuye significativamente al fortalecimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje en la asignatura.

Ledesma (2020), Esta investigación tuvo como objetivo comprender cómo los estudiantes, Educadores y directivos de la EESPP Emilia Barcia Boniffatti de Lima percibieron y experimentaron la educación virtual durante el período de aislamiento social debido al COVID-19. El enfoque cualitativo se basó en la comprensión fundamental de los fenómenos y las relaciones entre las personas, y se obtuvo el método de la etnografía virtual en educación, que incluyó técnicas de observación participante, análisis documental y entrevistas. Los resultados muestran que la comunidad educativa de la EESPP Emilia Barcia Boniffatti ha adaptado y aprendido a través de la virtualidad, y ha desarrollado una actitud de solidaridad y compromiso hacia el aprendizaje a distancia. Los directivos, docentes y estudiantes han aprendido a través de la ejecución de clases virtuales

Cárdenas (2022), Esta investigación busca establecer una relación entre educación a distancia y las políticas públicas en los estudiantes de educación superior y su logro de competencias, utiliza un enfoque cuantitativo-ordinal para analizar estas dos variables y encontrar estrategias de solución al problema. El diseño de la investigación es transversal, aplicada y no experimental, y es de nivel correlacional. Se utilizaron encuestas y entrevistas para recopilar datos de una muestra de 90 personas, compuesta por 80 estudiantes y 10 docentes del área de informática del IESTP "Manuel Arévalo Cáceres" en Los Olivos, Lima, Perú. Los resultados se analizaron utilizando el software SPSS V25, y se encontró una alta relación en las variables estudiadas, con un grado de confianza del 0,9155 según el alfa de Cronbach.

Castro (2018), llevaron a cabo una investigación sobre la percepción del aprendizaje mixto (Blended Learning) entre estudiantes de posgrado de Odontología en la “Universidad Nacional Mayor de San Marcos” en Perú. La investigación tuvo como objetivo evaluar la opinión de los estudiantes sobre el uso de este enfoque de aprendizaje combinado entre presencial y virtual en su formación. Los resultados se verificó que el 97% de los estudiantes estaban satisfechos con la implementación del Blended Learning y el 88% mejoraron que había beneficiado el logro de las metas de la asignatura. Además, el 90% pensaba que el Blended Learning debía ser la base para la educación presencial y el 94% reflexionaba sobre la necesidad de reservar tiempo para actividades presenciales.

Mariscal (2018) llevó a cabo una investigación sobre el uso de dispositivos especializados y herramientas virtuales en la enseñanza en educación primaria, para mejorar la de los estudiantes a través de estos medios. El enfoque de la investigación fue cualitativo y se trabajó con una población de 6 maestros. Se utilizaron cuestionarios y encuestas como instrumentos de recopilación de datos. Los resultados mostraron que la implementación de reuniones de aprendizaje con el uso de herramientas tecnológicas hizo que las sesiones fueran más interactivas y demostrativas, y que la participación de los directivos en el proceso de enseñanza mejoró la calidad de las clases en educación a distancia. Además, se señalaron desafíos y responsabilidades para perfeccionar el trabajo de los tutores, destacando la importancia de un proceso didáctico basado en la participación, la resolución de problemas y el trabajo organizado entre docentes y directivos. Esta investigación es importante porque proporciona información sobre cómo optimizar el uso de herramientas virtuales en la enseñanza en educación primaria y cómo mejorar la calidad de la educación a distancia.

Reyes (2020) El desafío de adoptar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la gestión de las políticas públicas educativas es una de las principales necesidades que enfrentan las instituciones educativas y pedagógicas, ya que se busca que la educación con alto nivel y esté adecuadamente alineada con la evolución tecnológica. Por esta razón, las TIC tienen una importancia en la mejora y flexibilización de procesos que tienen un impacto directo en el aprendizaje, la organización escolar y la sociedad. Esta

investigación se centra en analizar cómo se adopta el uso de las TIC en la Institución Educativa 2 de Mayo del Callao. Utiliza un enfoque cualitativo y un paradigma interpretativo, y se basa en un diseño transversal. La muestra está formada por once personas divididas en 3 grupos de acuerdo a sus roles en la institución educativa: dirección, docentes y estudiantes. Esta investigación se justifica porque profundizará en el conocimiento sobre la categoría en estudio y proponiendo soluciones a la problemática planteada.

Asimismo, la presente investigación se enriqueció con antecedentes internacionales en el ámbito internacional a Carrasco (2021) concluyeron que la universidad estudio la Técnica de Ambato en el país del Ecuador, se estudió las políticas de informática en una unidad Administrativa se concluyó que el establecimiento de políticas ayudó Es importante manejar de manera honesta, confiable y legal toda la información, y protegerse de los posibles riesgos. Contar con políticas de seguridad adecuadas permitirá tener una institución sólida y firme.

De igual manera García (2021) denotaron que el objetivo de esta investigación se estudió la integración de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) en el modelo pedagógico de la Facultad de Enfermería de la “Universidad Autónoma de Querétaro” en México. Se presentan las conclusiones del estudio y Los resultados obtenidos son evaluados con los objetivos iniciales. También se sugieren líneas de investigación y recomendaciones adicionales para la integración de TIC en la Facultad de Enfermería. Además, se destaca que el uso de TIC incluye el conjunto de recursos y soluciones tecnológicas que permiten recopilar, procesar, almacenar y transmitir información de todo tipo de manera más rápida, mejorando la educación virtual y brindando un servicio de calidad.

Almeida (2022) en su tesis se trató del fortalecimiento del proceso enseñanza mediante la implementación de una aplicación web para los estudiantes de estadística de la carrera de turismo de la Universidad Técnica de Ambato, para el desarrollo del mismo se deben dar cumplimiento a los siguientes objetivos, primero fundamentar teóricamente los lenguajes y modelos de programación, luego diseñar la aplicación web con lenguaje de programación JavaScript basado en la metodología XP, una vez diseñada la aplicación se procede a la implementación de la aplicación y por último se la evalúa a través de

dos grupos, uno de control conformado por los estudiantes de estadística del período académico octubre 2021 a febrero 2022 y otro experimental conformado por los alumnos del ciclo académico abril a septiembre 2022.

Yepes & Franco (2022) El objetivo de esta investigación trato de comprender las concepciones de enseñanza de la escritura que se encuentran en las políticas educativas de Chile y Colombia durante las últimas tres décadas (1990-2020). Se ha utilizado el paradigma interpretativo bajo el enfoque cualitativo, delimitando el objeto de estudio y los sujetos de los que se obtendrá información. Como estrategia metodológica, utilizando una herramienta de recopilación de datos que permite obtener información a partir de los documentos oficiales y analizarlos mediante rejillas de análisis de documentos. La revisión de la información se ha realizado mediante la técnica de análisis de contenido en tres fases: en la primera se han leído detenidamente los documentos oficiales de los países de Colombia y Chile; en la segunda, se han comparado los datos como resultado la siguientes categorías: escritura, enseñanza/metodologías/propuestas didácticas y evaluación; y finalmente, se han obtenido las conclusiones sobre las similitudes o diferencias encontradas en la investigación, que reflejan las concepciones que subyacen en las políticas educativas de ambos países en el período analizado.

Chen et al. (2020) realizó un estudio que se centra en el curso masivo abierto en línea denominado Flipped Classrooms, diseñado específicamente para profesores en servicio en China. Este estudio proporciona nuevas informaciones sobre los cursos abiertos en línea, y examina sus indicaciones y oportunidades de aprendizaje para los profesores, con el de mejorar sus habilidades y objetivos para abordar problemas prácticos.

En conclusión, este estudio indica que la adopción del uso de las TIC es más que simplemente una carrera transversal. Para que sea efectiva, es necesario contar con el equipamiento tecnológico adecuado, capacitar a los instructores y tener una disciplina en la institución educativa, incluyendo procedimientos de monitoreo y evaluación. También es importante contar con una política pública que permita implementar de manera adecuada estas necesidades, para que todos los estudiantes puedan beneficiarse y obtener las habilidades necesarias para enfrentar sus futuras metas.

En cuanto a las teorías que sustentan la investigación tenemos. También las TI son herramientas tecnológicas que permiten agilizar la transferencia de información (Rocha & Echavarría, 2017), lo que puede crecer es la utilidad y la competencia de una institución educativa. Entre las dimensiones del uso de las tecnologías de la información se encuentran las herramientas tecnológicas, la inversión en software y la accesibilidad a fuentes de información. El uso adecuado de la información es sustancial para el desarrollo del análisis y la toma de decisiones en las instituciones (Costa et al., 2018)

Relacionadas con las dimensiones establecidas por cada variable de estudio en esta investigación.

Para aumentar la competitividad y la productividad en una gestión de información de una institución educativa, es fundamental implementar tecnologías de la información. Esto puede incluir el uso de software y aplicaciones específicos, la utilización de herramientas digitales y la automatización de procesos para facilitar la comunicación y el trabajo en equipo (Chiavenato, 2007). Al hacer uso de estas tecnologías, las instituciones pueden mejorar su eficiencia y tomar decisiones más informadas, lo que les permite competir de manera más efectiva. Las TI permiten agilizar los procesos de trabajo y brindan acceso a la información necesaria para tomar decisiones efectivas. Además, son una herramienta clave para la integración de las diferentes áreas de una institución y para garantizar la confiabilidad del sistema de información. En resumen, las tecnologías de la información son un elemento fundamental en el desarrollo y éxito de los servicios educativos. (Claro Tagle, 2013; Vaillant, 2020)

Entre los indicadores que se han tomado en cuenta, se encuentra la financiación para la adquisición de equipos tecnológicos, que se utilizan con frecuencia para comunicarse en el trabajo y en el servicio de la educación, entre otras actividades. En la actualidad, es imposible vivir sin las nuevas herramientas tecnológicas. Por otro lado, la financiación para el software que permite llevar un registro y gestionar de manera eficiente a la institución, lo que contribuye al correcto manejo de la misma. (Castro Limache, 2021); Entre los indicadores que se han tomado en cuenta, se encuentra la inversión en equipos tecnológicos, que se utilizan con frecuencia para comunicarse en el trabajo y en la educación. En la

actualidad, es imposible vivir sin las nuevas herramientas tecnológicas (Unesco, 2021)

La accesibilidad se refiere a proporcionar acceso a la información, como facilitar el uso de un servicio, producto o herramienta. Entre los indicadores que se han tomado en cuenta, se encuentra la conectividad entre áreas, que permite integrar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y las redes en diferentes grupos, y garantiza una distribución eficiente del conocimiento. También se ha tenido en cuenta el acceso a fuentes de información, que proporcionan los medios necesarios para procesar la información y satisfacer las necesidades de conocimiento en un problema o situación determinada (Sheveleva, 2021)

Las nuevas tecnologías de la información (TI) son de gran ayuda para analizar, comunicar, modelar y evaluar el comportamiento de las instituciones a través del manejo adecuado de la información. Además, garantizar y valorar la confiabilidad del sistema de información que las integra es un medio crucial para los nuevos investigadores en el ámbito profesional y académico. (Fernandez, 2021) ; Otro de los indicadores que se han tomado en cuenta es el tiempo estimado del proceso de la información en las diferentes oficinas de las empresas. Esto permite comprender mejor el desarrollo que se da y evaluar los puntos críticos para mejorar los resultados.

Nubia (2019); En relación al almacenamiento adecuado de la información de las instituciones, últimamente se está optando por guardar en la nube. Las empresas prefieren adquirir, alquilar o contratar la capacidad de almacenamiento necesaria, lo que les permite administrar y evaluar el funcionamiento de cada archivo, aplicación o dato. Universidad Pablo de Olavide (2020)

Los procesos Administrativos Las operaciones obtenidas en una empresa se organizan, registran y presentan mediante una serie de procesos para que más adelante se pueda tomar decisiones oportunas. (INEI, 2022) Su función es recoger, procesar y transmitir la información adecuada al proceso de toma de decisiones de los múltiples colaboradores de la empresa. (Granda, Espín, & Moreira). El proceso administrativo es el inicio de una organización y está

relacionado con toda la cadena de suministro del servicio. Se podría decir que los procedimientos administrativos utilizados por la empresa son los pasos, instrucciones o guías que se utilizan para analizar y gestionar la información administrativa de calidad. (Ortiz, 2017).

Entre las dimensiones de los procesos administrativos se encuentran los procedimientos de planificación aplicados, que son una serie de pasos que deben seguirse para evitar problemas antes de obtener la información final y facilitar los resultados esperados. Otros indicadores que se han considerado son la custodia de la información, que es el proceso enfocado en almacenar, conservar y proteger la documentación para que esté en perfecto estado a lo largo del tiempo; la clasificación de la información, que consiste en enlazar o unir la información encontrada en relación con el objetivo determinado (Bracho, 2011). El personal utiliza técnicas, herramientas y sistemas para procesar la documentación y obtener la información requerida; y el registro de la información, que son las operaciones realizadas por la institución educativa que quedan reflejadas en los reportes que deben estar a disposición en todo momento para el uso exclusivo de la institución (ZUÑIGA, 2018)

III. DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación fue básica porque mediante el análisis detallado busca generar conocimiento del tema estudiado, asimismo está enmarcado dentro del enfoque cuantitativo puesto que a los procedimientos ya análisis de los datos diferenciando las características de las políticas de información y prestación de servicios educativos (Ñaupas, 2013).

Enfoque de la investigación

La recolección de información permitirá el análisis estadístico es por eso que tiene un enfoque cuantitativo. De acuerdo a (Arnal, y otros, 2003) el estudio es descriptivo correlacional cuando describe las situaciones en el contexto; por ende, esta investigación se realizará de forma directa en un centro pre universitario que se encuentra en el distrito de Lima.

De acuerdo a Hernández y otros, (2014) La investigación es cuantitativa porque permite determinar la relación entre las variables examinadas. Se realiza mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos en un momento específico y por única vez.

Diseño de la investigación

Según Ñaupas (2013), esta investigación se lleva a cabo con un diseño no experimental. Este tipo de investigación no implica la manipulación ni el tratamiento directo de las variables del estudio. En su lugar, se realiza una evaluación diagnóstica en el contexto de los hechos examinados. Para llevar a cabo la investigación, se revisarán documentos y se analizarán los datos recogidos para evaluar la incidencia de las políticas de información gerencial y la prestación de servicios educativos en un centro preuniversitario.

3.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Políticas de información Gerencial

Ives, Hamilton y Davis (1980) Un Sistema de Información Gerencial es un sistema informático que proporciona información a los gerentes para apoyar sus actividades y funciones de gestión. Es una herramienta de recopilación, clasificación, recuperación y procesamiento de información que es útil o deseada por los gerentes en el desempeño de sus tareas. Esta definición es similar a la propuesta por Ein-Dor y Segev, que describe un Sistema de Información Gerencial como un sistema para reunir, clasificar, recuperar y procesar la información que es utilizada o deseada por uno o más gerentes en sus funciones.

Variable 2: Prestación de servicios educativo

Palominos, Quezada, Osorio, Torres, & Lippi, (2015) En varios países, se está exigiendo una tarifa cada vez mayor por los servicios educativos. Como resultado, los estudiantes se comportan más como clientes que esperan obtener un producto de calidad a cambio del precio que pagan. Antes de elegir su institución de educación superior, los estudiantes evalúan una variedad de variables, como las oportunidades de formación profesional, la tasa de empleo de los graduados, la reputación de la universidad, la calidad del profesorado, los servicios adicionales ofrecidos, entre otros

3.3 Población y muestra

Estuvo conformada por los (400) postulantes en un local que se encuentra ubicado en Lima y tal como lo define (Wigodski, 2010) la población es un grupo de personas que comparten una particularidad en común, al hablar de una población puede ser de objetos, eventos, procedimientos u observaciones, que darán respuestas o datos importantes para el investigador.

Respecto a la muestra, se definió como (Tamayo, 2012) Si elegimos una muestra adecuada, esta debería incluir la mayoría de la información sobre un parámetro determinado de una población. Sin embargo, la relación entre la muestra

y la población debe ser tal que nos permita inferir correctamente sobre la población completa a partir de la muestra. Para efectos de este estudio la muestra será por conveniencia puesto que el investigador eligió a los representantes de la muestra de acuerdo a criterio y posibilidades tomados por el investigador que corresponderá a 105 postulantes.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recopilar los datos se utilizó una encuesta, y el cuestionario como instrumento. La encuesta es un método para obtener información de las personas en un determinado contexto y utiliza un sistema de respuestas basado en alternativas en escala de Likert (Oriol, 2014).

El cuestionario esta diseñado para evaluar las variables de interés. En el estudio en cuestión, se ha utilizado 20 preguntas para los cálculos de las políticas de información gerencial y la prestación de servicios educativos en un centro preuniversitario de Lima. Se menciona también que se ha verificado la validez del cuestionario (Morgado Sánchez, 2021) en un estudio previo llevado a cabo en 2021.

3.4.1 Fuente de recolección de datos

En la literatura existen 2 fuentes de datos: primarias y secundarias. Se centra este estudio en los principios primarios, ya que se obtiene información directa de las personas involucradas (Solorzano, 2003). Se han utilizado encuestas para recoger datos de la muestra y se han consultado a los principios especializados y académicas para obtener información sobre la variable de estudio.

3.4.2 Instrumento

El cuestionario es un conjunto de preguntas que se hacen con el fin de evaluar las variables de estudio. Es esencial que esté estrechamente relacionado con el problema y las hipótesis planteadas (Hernández y Mendoza 2018).

3.4.3 Validez del Instrumento

Se indica a los 3 profesionales expertos que evaluaron la confiabilidad del instrumento.

Tabla 1

Resultado de Validación del Instrumento

| Docente | Especialista | Opinión |
|-------------------------------|---------------------|----------------|
| Mg. Renzo Mejía Marroquín | Docente | Admitido |
| Dr. Alejandro, Menacho Rivera | Asesor Especialista | Admitido |
| Mg. Víctor Otoya Petit | Asesor Especialista | Admitido |

Nota. Elaboración propia

3.4.4 Confiabilidad del instrumento

La credibilidad del se realiza con el coeficiente α de Cronbach (Ruiz, 2019) el cual estará vinculada la coherencia o estabilidad interna.

Como se observa en la tabla 2, se presenta los análisis obtenidos del α de Cronbach de las variables de Políticas de información Gerencial y Prestación de servicios educativo.

Tabla 2

Resumen de α de Cronbach

| α de Cronbach | N |
|--|----------|
| 0.91 | 20 |

Fuente: Extraída del SPSS v.26

Tabla 3

Resultado de fiabilidad del Alfa de Cronbach de las variables

| Variables | Dimensiones | α de Cronbach |
|-------------------------------------|--|----------------------|
| Políticas de información Gerencial. | Gestión de información. Factor tecnológico. | 0.802 |
| Prestación de servicios educativo. | Planificación. Servicios. | 0.804 |

Fuente: Extraída del SPSS v.26

3.5 Métodos de análisis de datos

Para examinar los datos se utilizaron técnicas estadísticas tanto inferenciales como descriptivas. Se usará Excel para organizar y tabular los datos, y luego se procesarán en SPSS V.26 (IBM, 2022) para determinar la correlación y realizar las pruebas hipotéticas necesarias.

3.6 Aspectos Éticos

La investigación se llevó a cabo de acuerdo con las normas éticas y las recomendaciones de la Norma APA 7 aprobada por la universidad. Además, se utilizó el software Turnitin para comparar el contenido de la investigación con otros trabajos y asegurar que no se cometió plagio. La Resolución del Vicerrectorado de Investigación N° 011-2020-VI-UCV guío la elaboración del trabajo de investigación y tesis para obtener el título de Maestro.

Durante todo el proceso de investigación se tuvieron en cuenta los principios de beneficencia, integridad humana, justicia y probidad. Los resultados, conclusiones y recomendaciones del estudio tienen un impacto positivo tanto para el postulante como para la institución. Los 105 participantes fueron tratados con respeto y justicia, y los resultados de las encuestas se mantienen confidenciales para proteger la moral y la dignidad de los docentes.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados descriptivos

Tabla 4

Tabla de contingencia políticas de información (PI) y servicio educativo (SE)

| | | Servicio Educativo | | | | |
|----|------------|--------------------|------------|---------|-----------|-------|
| | | | Deficiente | Regular | Eficiente | Total |
| PI | Deficiente | Recuento | 27 | 0 | 0 | 27 |
| | | % del total | 25.7% | 0.0% | 0.0% | 25.7% |
| | Regular | Recuento | 0 | 36 | 3 | 39 |
| | | % del total | 0% | 34.3% | 2.9% | 37.1% |
| | Eficiente | Recuento | 0 | 0 | 39 | 39 |
| | | % del total | 0% | 0% | 37.1% | 37.1% |
| | Total | Recuento | 27 | 36 | 42 | 105 |
| | | % del total | 25.7% | 34.3% | 40% | 100% |

El objetivo general es precisar la relación que existe entre las Políticas de Información y el Servicio educativo, en la tabla se visualiza que es Eficiente con un 40%.

Tabla 6

Tabla de contingencia políticas de información y la dimensión planificación

| | | Planificación | | | | |
|----|------------|---------------|------------|---------|-----------|-------|
| | | | Deficiente | Regular | Eficiente | Total |
| PI | Deficiente | Recuento | 18 | 9 | 0 | 27 |
| | | % del total | 17.1% | 8.6% | 0% | 25.7% |
| | Regular | Recuento | 0 | 15 | 24 | 39 |
| | | % del total | 0% | 14.3% | 22.9% | 37.1% |
| | Eficiente | Recuento | 0 | 3 | 36 | 39 |
| | | % del total | 0% | 2.9% | 34.3% | 37.1% |
| | Total | Recuento | 18 | 27 | 60 | 105 |
| | | % del total | 17.1% | 25.7% | 57.1% | 100% |

El objetivo específico es precisar la relación que existe entre las Políticas de Información y la planificación, en la tabla se visualiza que es eficiente con un 57.1%.

Tabla 7

| | | servicio | | | Total | |
|----|------------|-------------|---------|-----------|-------|-------|
| | | Deficiente | Regular | Eficiente | | |
| PI | Deficiente | Recuento | 21 | 6 | 0 | 27 |
| | | % del total | 20% | 5.7% | 0.0% | 25.7% |
| | Regular | Recuento | 9 | 24 | 6 | 39 |
| | | % del total | 8.6% | 22.9% | 5.7% | 37.1% |
| | Eficiente | Recuento | 0 | 3 | 36 | 39 |
| | | % del total | 0% | 2.9% | 34.3% | 37.1% |
| | Total | Recuento | 30 | 33 | 42 | 105 |
| | | % del total | 28.6% | 31.4% | 40.0% | 100% |

El objetivo específico es precisar la relación que existe entre las Políticas de Información y el servicio, en la tabla se visualiza es eficiente con un 40%.

Tabla 8

| | | Gestión de información | | | Total | |
|----|------------|------------------------|---------|-----------|-------|-------|
| | | Deficiente | Regular | Eficiente | | |
| SE | Deficiente | Recuento | 21 | 6 | 0 | 27 |
| | | % del total | 20% | 5.7% | 0% | 25.7% |
| | Regular | Recuento | 0 | 15 | 21 | 36 |
| | | % del total | 0% | 14.3% | 20% | 34.3% |
| | Eficiente | Recuento | 0 | 3 | 39 | 42 |
| | | % del total | 0% | 2.9% | 37.1% | 40% |
| | Total | Recuento | 21 | 24 | 60 | 105 |
| | | % del total | 20% | 22.9% | 57.1% | 100% |

El objetivo específico es determinar la relación que existe entre Servicio Educativo y Gestión Información, en la tabla se visualiza que es eficiente con un 57.1%.

Tabla 9

| | | Factor tecnológico | | | Total | |
|----|------------|--------------------|---------|-----------|-------|-------|
| | | Deficiente | Regular | Eficiente | | |
| SE | Deficiente | Recuento | 21 | 6 | 0 | 27 |
| | | % del total | 20% | 5.7% | 0% | 25.7% |
| | Regular | Recuento | 9 | 27 | 0 | 36 |
| | | % del total | 8.6% | 25.7% | 0% | 34.3% |
| | Eficiente | Recuento | 0 | 15 | 27 | 42 |
| | | % del total | 0% | 14.3% | 25.7% | 40.0% |
| | Total | Recuento | 30 | 48 | 27 | 105 |
| | | % del total | 28.6% | 45.7% | 25.7% | 100% |

El objetivo específico es determinar la relación que existe entre el Servicio Educativo y Factor tecnológico, en la tabla se visualiza que solo es regular con un 45.7%.

4.3 Contraste de las hipótesis General

HA: Existe relación entre las políticas de Información Gerencial y Prestación de Servicio Educativo de un Centro Pre - Universitario, Lima 2021.

Tabla 10

| Tau_b de Kendall | | Políticas de información | Servicio Educativo |
|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------|
| Políticas de información | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,979** |
| | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | N | 105 | 105 |
| Servicio Educativo | Coeficiente de correlación | ,979** | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | N | 105 | 105 |

De la tabla se observa que el $p=0.00 < 0.05$, que la variable Políticas de Información y Servicio Educativo presentan una correlación muy alta con un coeficiente $TbK=0.979$. A mayor sea las Políticas de Información mayor será el Servicio Educativo.

4.3.1 Prueba de hipótesis Especifica

H1: Existe relación entre operar un sistema de gestión de Información Gerencial y Prestación de Servicio Educativo de un Centro Pre - Universitario, Lima 2021.

Tabla 11

| Tau_b de Kendall | | Gestión de información | Servicio Educativo |
|------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------|
| Gestión de información | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,719** |
| | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | N | 105 | 105 |
| Servicio Educativo | Coeficiente de correlación | ,719** | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | N | 105 | 105 |

Del análisis se observa que el ($p < 0.05$), que la variable Gestión de información y Servicio Educativo presentan una correlación alta con un coeficiente ($TbK=0.719$). A mayor sea la Gestión de información mayor será el Servicio Educativo.

H2: Existe relación entre el factor de tecnología de la Información Gerencial y Prestación de Servicio Educativo de un Centro Pre - Universitario, Lima 2021.

Tabla 12

| Tau_b de Kendall | | Factor Tecnológico | Servicio Educativo |
|--------------------|----------------------------|--------------------|--------------------|
| Factor Tecnológico | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,778** |
| | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | N | 105 | 105 |
| Servicio Educativo | Coeficiente de correlación | ,778** | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | N | 105 | 105 |

Del análisis se observa que el ($p < 0.05$), que la variable Factor Tecnológico y Servicio Educativo presentan una correlación alta con un coeficiente ($TbK = 0.778$), Por lo tanto, mayor sea Factor Tecnológico mayor será el Servicio Educativo.

H3: Existe relación en el nivel las políticas de Información Gerencial y la Planificación en el Servicio Educativo de un Centro Pre - Universitario, Lima 2021.

Tabla 13

| Tau_b de Kendall | | Políticas de información | Planificación |
|--------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------|
| Políticas de información | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,706** |
| | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | N | 105 | 105 |
| Planificación | Coeficiente de correlación | ,706** | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | N | 105 | 105 |

Del análisis se observa que el ($p < 0.05$), que la variable Políticas Información y planificación presentan una correlación alta con un coeficiente ($TbK = 0.706$), Por lo tanto, mayor sea las Políticas de Información mayor será la planificación.

V. DISCUSIÓN

En relación a la hipótesis general podemos afirmar que existe una relación muy alta entre las variables políticas de información gerencial y Prestación de Servicio Educativo de un Centro Pre - Universitario, Lima 2021, Por consiguiente, Cuanto mejores sean las políticas de información gerencial, más eficiente será el servicio educativo. Esto se ve reflejado en la investigación de Abuhadba (2019), que muestra, El objetivo de la investigación es verificar si el uso de una aplicación web específica tiene un impacto en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de estadística.

En cuanto al resultado específico 1 podemos afirmar que los resultados obtenidos existe una relación alta entre operar un sistema de gestión de Información Gerencial y Prestación de Servicio Educativo de un Centro Pre - Universitario, Lima 2021. Por consiguiente, cuando mayor sea la gestión de información, mejor será el servicio educativo. Esto también se destaca en el trabajo de Ledesma (2020), que se ha adaptado y aprendido a través de la virtualidad, y ha desarrollado una actitud de solidaridad y compromiso hacia el aprendizaje a distancia. Los directivos, docentes y estudiantes han aprendido a través de la ejecución de clases virtuales. Y también concuerda con Cárdenas (2019) que se llevó a cabo una investigación para determinar si el uso de tecnología de la información tiene un impacto en las competencias y en logro de crecimiento. Los resultados mostraron que la institución que en sus procesos a distancias obtuvieron mejores resultados.

En cuanto al resultado 2 los resultados obtenidos podemos afirmar que Existe relación alta entre el factor de tecnología de la Información Gerencial y Prestación de Servicio Educativo de un Centro Pre - Universitario, Lima 2021. Estos resultados están en concordancia con Almeida (2022) quien argumenta que la un sistema de información puede mejorar la educación y producir mejores resultados en el proceso de formación del aprendizaje de los estudiantes. Y también concuerda con Castro (2018) un sistema híbrido entre presencial y virtual se obtiene buenos resultados para el sistema educativo y que se benefician los alumnos y los docentes.

En cuanto al resultado 3 los resultados obtenidos podemos afirmar que Existe relación alta en el nivel las políticas de Información Gerencial y la Planificación en el Servicio Educativo de un Centro Pre - Universitario, Lima 2021. Donde concuerdan con Yepes & Franco (2022) Cuando se utilizan políticas de enseñanza eficientes para desarrollar adecuadamente la información, recopilar datos mediante herramientas adecuadas y procesar y analizar esta información, es posible hacer mejores propuestas para la educación de los estudiantes. Donde se resalta a García (2021) que para lograr el conjunto de recursos y soluciones tecnológicas que permiten recopilar, procesar, almacenar y transmitir información de todo tipo de manera más rápida, mejorando la educación virtual y brindando un servicio de calidad. También nos menciona Carrasco (2021) que es fundamental tener un sistema honesto, confiable y legal al manejar toda la información y protegerse de posibles riesgos. Contar con políticas de seguridad adecuadas es importante para construir una institución sólida y confiable.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se ha demostrado que hay una relación muy alta y positiva en las variables políticas de información gerencial y la prestación de servicio educativo en un centro pre universitario en Lima en el año 2021. Esto se ha determinado a través de una prueba no paramétrica con un TbK de 0.979. Esto significa que cuanto mayor sean las políticas de información gerencial, mayor será la prestación de servicio educativo. Por lo tanto, es primordial que las instituciones educativas le dieran la importancia a sus políticas de información gerencial y hagan esfuerzos para mejorarlas, ya que esto puede tener un impacto positivo en la calidad del servicio educativo que brindan.

Segundo: se concluye que hay una relación positiva alta entre la gestión de información y el servicio educativo en un centro pre universitario en Lima en el año 2021. Esto se ha determinado a través de una prueba no paramétrica con un TbK de 0.719. Esto significa que cuanto mejor sea la gestión de información, mayor será la prestación de servicio educativo. Por lo tanto, es importante que las instituciones educativas presten atención a su gestión de información y hagan esfuerzos para mejorar la prestación del servicio educativo que brindan.

Tercero: Hay una relación positiva y alta entre el factor tecnológico y el servicio educativo en un centro pre universitario en Lima en el año 2021. Esto se ha determinado a través de una prueba no paramétrica con un TbK de 0.778. Esto significa que cuanto mejor sea el factor tecnológico, mayor será la prestación de servicio educativo. Por lo tanto, es importante que las instituciones educativas presten atención a su factor tecnológico y hagan esfuerzos para mejorarlo, ya que esto puede tener una señal positiva en la calidad del servicio educativo que brindan.

Cuarto: Hay una relación positiva y alta entre las políticas de información y la planificación en un centro pre universitario en Lima en el año 2021. Esto se ha determinado a través de una prueba no paramétrica con un TbK de 0.706. Esto significa que cuanto mejores sean las políticas de información, mayor será la planificación. Por lo tanto, es importante que las instituciones educativas presten atención a sus políticas de información y hagan esfuerzos para mejorarlas, ya que esto puede darse en una eficiencia en la calidad de la planificación que realizan.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda a las autoridades del centro pre universitario se aseguren de que las políticas de información gerencial estén actualizadas y se ajusten a los cambios originados por las circunstancias actuales. Esto es esencial para poder seguir brindando un servicio de alta calidad a los postulantes y para mantener la eficiencia y la competitividad de la institución. Los directivos deben estar atentos a las necesidades y demandas de los postulantes y estar dispuestos a adaptar las políticas de información gerencial en consecuencia.

Segundo: Se recomienda a las autoridades de las entidades reguladoras mejoren la gestión de información en el monitoreo de las encuestas a los docentes para poder mejorar el servicio de educación. Los datos recogidos en las encuestas pueden ser un buen indicador para identificar las áreas en las que los docentes necesitan capacitación y para orientar las intervenciones necesarias para mejorar la calidad del curso que dictan. Al mejorar la gestión de información en el monitoreo de las encuestas, las entidades reguladoras pueden tener una visión más clara de cómo se están desempeñando los docentes y cómo pueden mejorar el servicio que brindan a los postulantes.

Tercero: Se recomienda que los centro pre universitarios tienen que generar modelos híbridos. Es importante que los directivos reconozcan que la calidad del servicio educativo está relacionada con el factor tecnológico y que deben hacer un esfuerzo para mantenerse a la vanguardia y utilizar tecnologías de vanguardia. Esto incluye la creación de sistemas que tengan el soporte suficiente para manejar a todos los usuarios que ingresen al mismo tiempo para realizar su examen de admisión. Al hacer esto, los directivos pueden evitar inconvenientes que puedan perjudicar el proceso de aprendizaje de los postulantes y garantizar que tengan una buena experiencia en la institución.

Cuarto: Se recomienda al rectorado ponga mayor atención en la calidad del servicio que brinda el centro pre universitario y escuche las opiniones de los postulantes. Es importante que el rectorado tome medidas para abordar estos problemas. Esto puede incluir una mayor planificación del presupuesto para mejorar el confort de los postulantes en las instalaciones del centro pre universitario.

VIII. REFERENCIA

- Abuhadba Salcedo, J. A. (2019). *Nivel de Influencia de la Información Política de los estudiantes de la UNAMBA en la Participación Política en el año 2019*. Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Apurímac, Peru. Obtenido de <http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/968>
- Almeida Domínguez, J. (2022). *IMPLEMENTACIÓN DE UNA APLICACIÓN WEB PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO ENSEÑANZA – APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES DE ESTADÍSTICA DE LA CARRERA DE TURISMO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, Ambato, ECUADOR. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/36848>
- Álvarez, R. A. (2020). *Justificación de la investigación*. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales, Lima, Peru. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10821>
- Arnal, J., Rincon, D., & La Torre, A. (2003). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Barcelona.
- Bazan Lopez, R. (2021). *Los componentes físicos de un sistema de información gerencial y la gestión administrativa en la Unidad descentralizada regional de Beca 18 de Lima [Tesis de maestría; Universidad Inca Garcilazo de la Vega]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5288>
- Blake Ives, S. H. (1980). *Un marco para la investigación en sistemas informáticos de gestión de la información. Ciencias de la administración*. Obtenido de <https://doi.org/10.1287/mnsc.26.9.910>
- Bracho, K. y. (2011). *Planificación estratégica y gestión del gerente educativo en instituciones de educación primaria*. Revista Praxis No. 7, Santa Marta, Colombia. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5907174>
- Cárdenas Díaz, E. (2022). *Políticas Públicas en Educación a Distancia y el Logro de Competencias en estudiantes de Educación Superior*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80530/Cardenas_DE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, C. E. (2021). *Políticas de Seguridad Informática para analizar Vulnerabilidades y Resguardar la información de las unidades administrativas de la dirección distrital 18D06*. Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/36857>
- Castro Limache, L. A. (2021). *Las habilidades en las TICS y las competencias digitales de docentes de Asignaturas Generales de la Universidad Continental*. Universidad del centro del Peru, Huancayo, Peru. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12894/6768>
- Castro Rodríguez, Y. (2018). *Percepción del blended learning en el proceso enseñanza aprendizaje por estudiantes del posgrado de Odontología*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Peru. Obtenido de

- <https://cris.unica.edu.pe/es/publications/percepci%C3%B3n-del-blended-learning-en-el-proceso-ense%C3%B1anza-aprendiza>
- CEPAL. (2021). Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe. *Los desafíos de la política fiscal en la recuperación transformadora pos-COVID-19*. Santiago. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46808/1/S2100170_es.pdf
- Chen, B. F. (2020). *Teachers' networked professional learning with MOOCs*. Flipped Classrooms, China. Obtenido de <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0235170>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico. Obtenido de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Claro Tagle, M. (2013). *Matriz de habilidades TIC para el aprendizaje*. Chile. Obtenido de <https://bibliotecadigital.mineduc.cl/handle/20.500.12365/2165>
- Constitucion politica del peru. (1993). *sobre la educacion Articulo 14*. Peru. Obtenido de <https://pdba.georgetown.edu/Parties/Peru/Leyes/constitucion.pdf>
- Costa, M. A. (2018). *Inversión en TICS en las Instituciones del Ecuador para el fortalecimiento de la gestión empresarial Periodo de análisis 2012-2015*. Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015, Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n47/a18v39n47p05.pdf>
- Fernández, B. (2020). *Tipos de justificación en la investigación científica*. Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Fernandez, Y. O. (2021). *Implementación de herramientas virtuales como estrategia para mejorar los procesos de enseñanza/aprendizaje*. Sophia. Obtenido de <https://doi.org/10.18634/sophiaj.17v.2i.881>
- Garcia, A. A. (2021). *Integración de las TIC al modelo pedagógico de la Facultad de Enfermería bajo un modelo pedagógico Fundamentado*. Universidad autonoma de Queretaro, Queretaro, Mexico. Obtenido de <http://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/3153>
- Granda, M., Espín, D., & Moreira, L. y. (s.f.). *Incidencia de las tecnologías de información y comunicación en las pequeñas y medianas empresas*. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. Obtenido de <https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1039>
- Hernández Sampieri, D. R. (s.f.). *Metodología de la investigación*. Director del Centro de Investigación en Métodos Mixtos, Mexico.
- IBM. (2022). *SPSS V26*. International Business Machines, EEUU. Obtenido de <https://www.ibm.com/uk-en/marketplace/spss-statistics>
- INEI. (2022). *Consultar el Sistema de información regional para la toma de decisiones*. Lima, Peru. Obtenido de <https://www.gob.pe/24225-consultar-el-sistema-de-informacion-regional-para-la-toma-de-decisiones>

- Ledesma, K. N. (2020). *Aproximaciones sobre educación virtual ante medidas de aislamiento social por COVID-19 en la EESPP Emilia Barcia Boniffatti, Lima 2020*. universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47532>
- Mariscal, C. J. (2018). *Trabajo Colegiado para entornos virtuales generados por las TIC en educacion primaria*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Peru. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6f757b59-3b0a-449e-a575-b0a7970bd9e4/content>
- Méndez, C. (2012). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. Mexico. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/30068>
- Minedu. (2003). Art. 79 de la Ley N° 28044 -General de Educación. *Finalidad del MINEDU con respecto a la Educación*. Lima, Peru. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/118378-28044>
- Minedu. (2014). Ley Universitaria 30220. *Centros de produccion articulo 54*. PCM, Lima, Peru. Obtenido de http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria_04_02_2022.pdf
- Morgado Sánchez, M. M. (2021). *Uso de las tecnologías de la información en el proceso contable en una constructora de la localidad de Trujillo*.
- Nubia, C. G. (2019). *Implementación de herramientas analíticas para mejoramiento en el procesamiento de información y la toma de decisiones*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogota, Colombia. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/35277/CastilloG%20arzonNubiaMarcela2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ñaupas, H. (2013). Capítulo III. La investigación científica. En H. Ñaupas, M. Valdivia, J. Palacios, & H. Romero, *Metodología de la investigación - Cuantitativa, cualitativa y redaccion de la tesis*. (pág. 123). Bogotá - Colombia: Ediciones de la U,.
- OEA. (2019). *Organización de Estados Americanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), Oficina Internacional de Educación de la UNESCO (OIE-UNESCO)*. Organizacion de Estados Americanos. Obtenido de <https://cerlalc.org/publicaciones/iberoamerica-inclusiva-guia-para-asegurar-la-inclusion-y-la-equidad-en-la-educacion-en-iberoamerica/>
- ONU. (1948). *Educación para todos*. Organizacion de Naciones Unidas. Obtenido de <https://www.un.org/es/impacto-acad%C3%A9mico/educaci%C3%B3n-para-todos>
- Oriol, L. (2014). *La escala de Likert: qué es y cómo utilizarla*. Netquest. Obtenido de <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>
- Ortiz, Y. (2017). *Accesibilidad usando las tecnologías de la información y la comunicación. Conocimiento Educativo*. Obtenido de <https://doi.org/10.5377/ce.v4i0.5650>
- Palominos, Q. O. (2015). *Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile*. Chile. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722016000100130

- PCM. (2020). RVM N° 084-2020 Finalidad de la Educación Art. 13 y 16. *Resolución Viceministerial*. Minedu, Lima, Peru. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/466131-084-2020-minedu>
- Pletsch, C. S., Lavardá, C. E., & Lavardá, R. A. (2016). *El sistema de control de gestión y su contribución al equilibrio de tensiones dinámicas*. Obtenido de <https://doi.org/10.4025/enfoque.v35i3.31344>
- Reyes, W. A. (2020). Adopción del uso de las TIC como gestión de políticas públicas educativas. *Adopción del uso de las TIC como gestión de políticas públicas educativas*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44704>
- Rocha, J. y. (2017). *Importancia de las T.I.C.s en el ambiente empresarial*. Universidad de La Salle, Bogota, Colombia. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1483
- Ruiz, M. L. (2019). *Alfa de Cronbach (α)*. Miscelánea. Obtenido de <https://psicologiamente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach>
- Sheveleva, N. M. (2021). *Preparing teachers for the use of digital technologies in educational activities; Preparing teachers for the use of digital technologies in educational activities*. Moscow, Rusia. Obtenido de https://www.shs-conferences.org/articles/shsconf/abs/2021/09/shsconf_ec2020_05016/shsconf_ec2020_05016.html
- Solorzano, N. (2003). *TECNICAS DE INVESTIGACION Y DOCUMENTACION*. Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/321977668_Tecnicas_de_Recoleccion_de_Datos_-_Capitulo_5_Libro_TECNICAS_DE_INVESTIGACION_Y_DOCUMENTACION_1era_Edicion
- Tamayo, T. M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. Mexico. Obtenido de <https://books.google.com.mx/books?id=BhymmEqkJwC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Unesco. (2021). *COVID-19: Seguimiento del estado de la educación superior en América Latina y el Caribe*. Obtenido de <https://www.iesalc.unesco.org/2021/07/12/covid-19-seguimiento-del-estado-de-la-educacion-superior-en-america-latina-y-el-caribe/>
- UPO. (2020). *Dispositivos, herramientas y servicios de almacenamiento de información. Repositorio Institucional Olavide*. Universidad Pablo de Olavide. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10433/9004>
- Vaillant, D. R. (2020). *Uso de plataformas y herramientas digitales para la enseñanza de la Matemática*. Obtenido de <https://doi.org/10.1590/S0104-40362020002802241>
- Verástegui Huanca, L. L., & Rojas Alvarado, C. J. (2020). *Caracterización de las TICS en las Empresas Peruanas*. Global Business Administration Journal. Obtenido de <https://doi.org/10.31381/gbaj.v3i1.2299>
- Wigodski, J. (14 de 07 de 2010). *Metodología de la investigación - Población y muestra*. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

Yepes Uribe, V., & Franco Cardona, L. (2022). *Concepciones de enseñanza del lenguaje escrito en las políticas educativas de Chile y Colombia (1990-2020): Un estudio comparado*. Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira, Colombia. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11059/13944>

ZUÑIGA, G. Z. (2018). *Relación entre planificación estratégica y gestión del conocimiento en docentes de las academias Saco Oliveros*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Peru. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9733/Gomez_zf.pdf?sequence=3&isAllowed=y

IX. ANEXOS

En el siguiente capítulo se expondrán los resultados para describir los niveles de frecuencias y los niveles porcentuales de los resultados de las encuestas realizadas en el centro preuniversitario.

Resultados de las variables de control

Posterior a la aplicación de la encuesta a las 105 postulantes que son postulantes del centro Preuniversitario perteneciente a la muestra. Los resultados que se han obtenido teniendo en consideración las 4 variables de control son la siguiente:

Tabla *Variable de control*

| Variable de control | Características del encuestado | Fr | % |
|----------------------------|---------------------------------------|-----------|----------|
| Sexo | Masculino | 57 | 54.3 |
| | Femenino | 48 | 45.7 |
| Edad | De 18 a 19 años | 41 | 39 |
| | De 20 a 21 años | 28 | 26.7 |
| | De 22 a 23 años | 22 | 21 |
| | De 24 a 25 años | 14 | 13.3 |
| Años postulando | De 1 a 2 años | 39 | 37.1 |
| | De 2 a 4 años | 40 | 38.1 |
| | De 4 a 6 años | 21 | 20 |
| | De 7 a 8 años | 5 | 4.8 |
| Nivel de estudio | Secundaria | 88 | 83.8 |
| | Universitario | 17 | 16.2 |

Fuente: Extraída del SPSS V26.

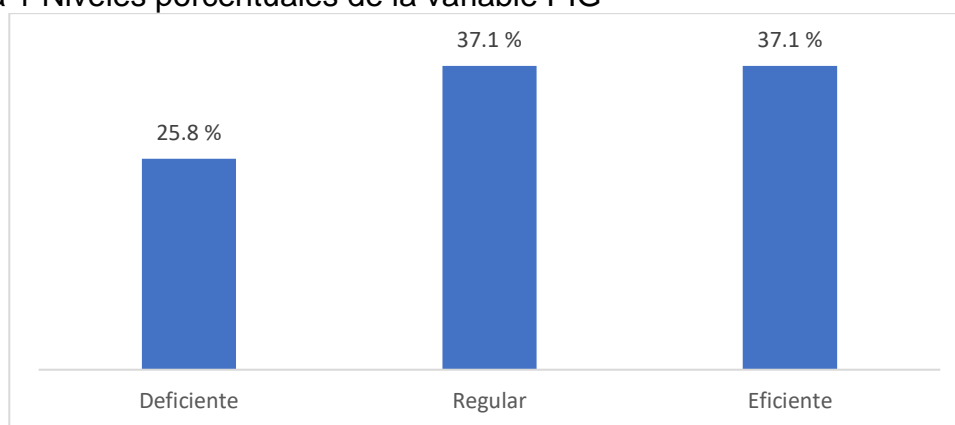
En la tabla se muestra el resumen del análisis descriptivo de las variables sexo; resaltando que el 54.3% de la muestra son varones, y el 45.7% son Damas; respecto a la variable edad, se aprecia que el mayor nivel de porcentaje se ubica entre las edades de 18 a 19 años (39 %) seguido del 26.7% que corresponde a las edades de 20 a 21 años. Posteriormente se encuentran los niveles de frecuencias que corresponde al nivel de estudios de los encuestados, el que predomino el nivel secundario con un 83.8%, seguido del nivel universitario con un 16.2%.

Resultados Descriptivos según variable Políticas de Información Gerencial (PIG)

Tabla *Distribución de frecuencia Políticas de información gerencial*

| | Fr | % |
|------------|-----|------|
| Deficiente | 27 | 25.8 |
| Regular | 39 | 37.1 |
| Eficiente | 39 | 37.1 |
| Total | 105 | 100 |

Figura 1 Niveles porcentuales de la variable PIG



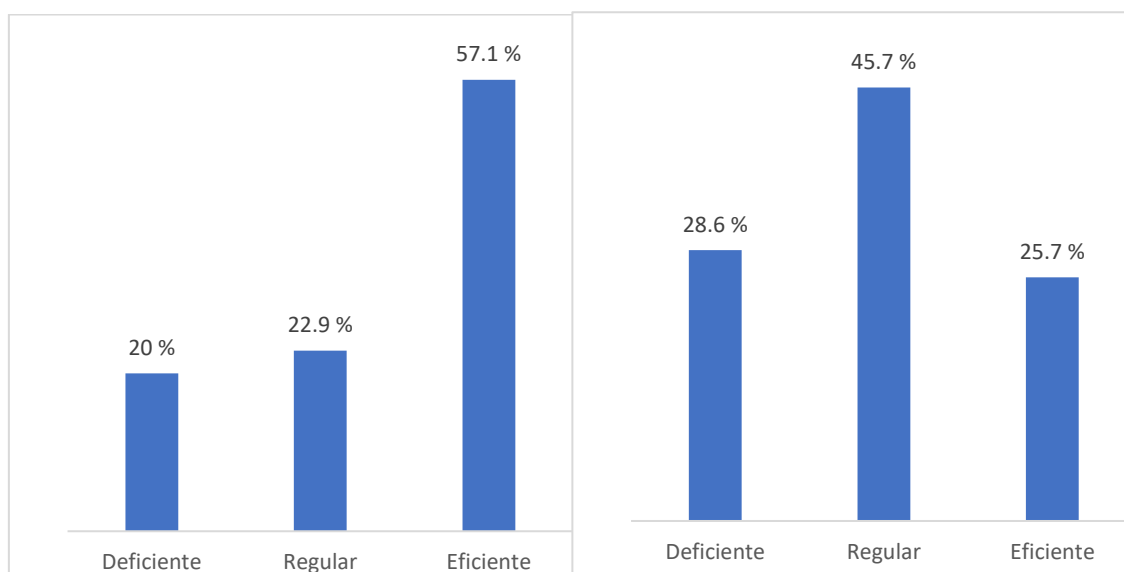
De acuerdo con la tabla 2 y la figura 2 indicaron los niveles de la variable PIG, donde se encuestaron 105 personas, de los cuales 25.8 % (27) manifestaron un nivel deficiente en la PIG, el 37.1% (39) manifestaron un nivel regular y 37.1 % (39) manifestaron un nivel eficiente. Los datos obtenidos mostraron un mayor porcentaje en el nivel Regular y Eficiente que corresponde a la gestión información, Factor tecnológico.

Resultados Descriptivos según variable PIG según sus dimensiones.

Tabla *Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable PIG*

| Dimensiones | Nivel | Fr | % |
|------------------------|------------|----|------|
| Gestión de información | Deficiente | 21 | 20 |
| | Regular | 24 | 22.9 |
| | Eficiente | 60 | 57.1 |
| Factor Tecnológico | Deficiente | 30 | 28.6 |
| | Regular | 48 | 45.7 |
| | Eficiente | 27 | 25.7 |

Figura 2 Niveles porcentuales de las dimensiones de la variable PIG



De la tabla 3 y figura 4, se observó que la percepción de los postulantes que participaron en un número entre 60 y 27 postulantes manifestó que las PIG en cada una de las dimensiones es de nivel Eficiente, por ejemplo el 57.1% de los encuestados concordaron que la PIG en la dimensión gestión de información es de nivel Eficiente, el 25.7% señalaron que la PIG según la dimensión Factor tecnológico es de nivel Eficiente, en cada una de estas dimensiones de la PIG.

Así mismo, se visualizó que, en un porcentaje promedio del 34.3%, los postulantes encuestados perciben que la PIG en cada una de sus dimensiones es de nivel regular, presentándose el más alto porcentaje (45.7%) en la dimensión Factor tecnológico, seguida por la dimensión gestión de información con un 22.9%. Sin embargo, un grupo equivalente a un porcentaje menor al 24.3% refieren un nivel deficiente en cuanto a la PIG, por ejemplo, el 20% refiere este nivel en la dimensión Gestión de información y el 28.6% en la dimensión Factor tecnológico.

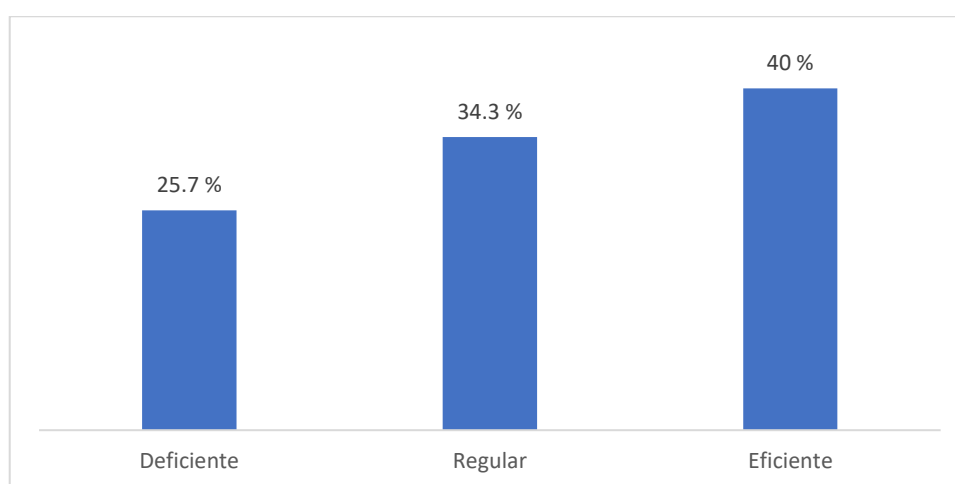
Resultados Descriptivos según variable Servicio Educativo (SE).

Tabla Distribución de frecuencia SE

| | Fr | % |
|------------|-----|------|
| Deficiente | 27 | 25.7 |
| Regular | 36 | 34.3 |
| Eficiente | 42 | 40 |
| Total | 105 | 100 |

Fuente: Extraída del SP SS V26.

Figura 3 Niveles porcentuales de la variable PIG



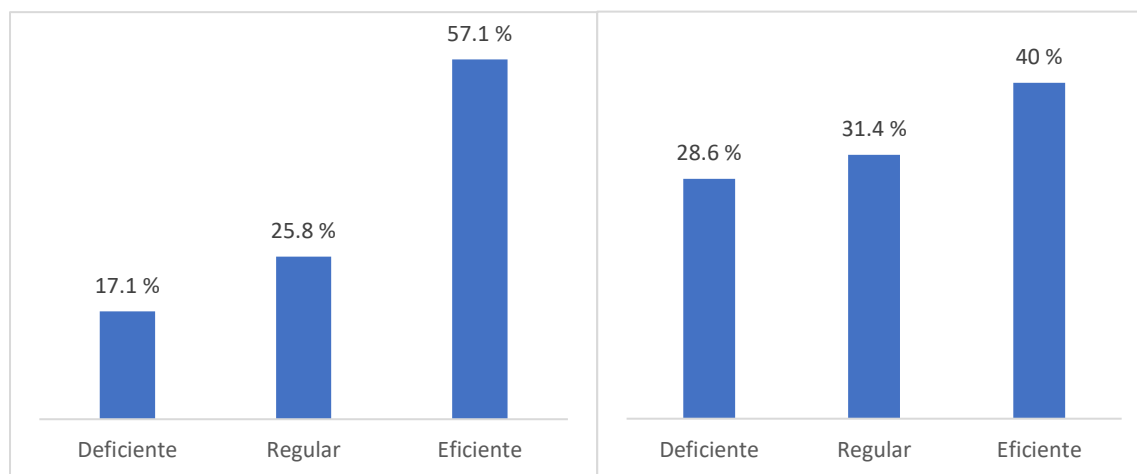
De acuerdo con la tabla 2 y la figura 2 indicaron los niveles de la variable SE, donde se encuestaron 105 postulantes, de los cuales 25.7% (27) manifestaron un nivel deficiente en la SE, el 34.3% (36) manifestaron un nivel regular y 40 % (42) manifestaron un nivel eficiente. Los datos obtenidos mostraron un mayor porcentaje en el nivel Eficiente que corresponde a la gestión de planificación y servicios.

Resultados Descriptivos según variable SE según sus dimensiones.

Tabla Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable SE

| Dimensiones | Nivel | Fr | % |
|---------------|------------|----|------|
| Planificación | Deficiente | 18 | 17.1 |
| | Regular | 27 | 25.8 |
| | Eficiente | 60 | 57.1 |
| Servicio | Deficiente | 30 | 28.6 |
| | Regular | 33 | 31.4 |
| | Eficiente | 42 | 40 |

Figura 4 Niveles porcentuales de las dimensiones de la variable PIG



De la tabla 3 y figura 4, se observó que la percepción de los postulantes que participaron en un número entre 60 y 42 postulantes manifestaron que los SE en cada una de las dimensiones es de Eficiente, por ejemplo el 57.1% de los encuestados concordaron que los SE en la dimensión gestión de planificación es de nivel Eficiente, el 40% señalaron que los SE según la dimensión servicio es de nivel moderado, en cada una de estas dimensiones de los SE.

Así mismo, se visualizó que, en un porcentaje promedio del 28.6%, los postulantes encuestados perciben que la SE en cada una de sus dimensiones es de nivel es regular, presentándose el más alto porcentaje (31.4%) en la dimensión Factor tecnológico, seguida por la dimensión gestión de información con un 25.8%. Sin embargo, un grupo equivalente a un porcentaje menor al 22.85% refieren un nivel deficiente en cuanto a la SE, por ejemplo, el 17.1% refiere este nivel en la dimensión Gestión de planificación y el 28.6% en la dimensión servicio.

Resultados de los resultados inferenciales

Los datos obtenidos fueron sometidos las pruebas de normalidad para poder tomar una decisión sobre que estadígrafo utilizar de acuerdo con su comportamiento de normalidad.

Pruebas de normalidad

Realizar las pruebas de normalidad permitirá determinar que estadística emplear para poder realizar una adecuada contrastación de hipótesis de la investigación. Los datos de la muestra fueron sometidos a las pruebas de normalidad de Kolmogorov Smirnov; para lo cual se plantea la siguiente hipótesis.

H₀: los datos de la muestra tienen un comportamiento normal.

H_a: los datos de la muestra no tienen un comportamiento normal.

La prueba de decisión es:

Si $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula.

Si $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla Pruebas de normalidad variables Políticas de información y Servicio educativo

| | Kolmogorov - Smirnov ^a | | |
|--------------------------|-----------------------------------|-----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Políticas de información | 0.139 | 105 | 0.000 |
| Servicio Educativo | 0.134 | 105 | 0.000 |

De la tabla se observa que la muestra es >50 se utilizará la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov^a. La misma, que tiene un $p = 0.00$ para ambas variables, la cual es <0.05 , por lo cual se afirma al 95% de confianza que las variables no tienen un comportamiento normal, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

Tabla

Resultado de fiabilidad del α de Cronbach por cada ítem del instrumento

| Items. | Correlación total de elementos corregida | α de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-----------|--|---|
| Items. 1 | 0.562 | 0.902 |
| Items. 2 | 0.625 | 0.900 |
| Items. 3 | 0.652 | 0.899 |
| Items. 4 | 0.490 | 0.903 |
| Items. 5 | 0.739 | 0.897 |
| Items. 6 | 0.274 | 0.908 |
| Items. 7 | 0.530 | 0.902 |
| Items. 8 | 0.410 | 0.907 |
| Items. 9 | 0.590 | 0.901 |
| Items. 10 | 0.607 | 0.900 |
| Items. 11 | 0.562 | 0.902 |
| Items. 12 | 0.625 | 0.900 |
| Items. 13 | 0.652 | 0.899 |
| Items. 14 | 0.490 | 0.903 |
| Items. 15 | 0.739 | 0.897 |
| Items. 16 | 0.274 | 0.908 |
| Items. 17 | 0.532 | 0.902 |
| Items. 18 | 0.416 | 0.907 |
| Items. 19 | 0.599 | 0.901 |
| Items. 20 | 0.606 | 0.900 |

Fuente: Extraída del SPSS v.26

Instrumento de medición

Políticas de Información Gerencial y Prestación de Servicio Educativo de un Centro Pre - Universitario, Lima 2021

Para evaluar la variable N°1 y N°2, se presenta la siguiente pregunta. marque con una "X" en el casillero de su preferencia del Ítem correspondiente utilice la siguiente escala:

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

| VARIABLE | | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Dimensión 1: Gestión de información | | | | | |
| 1 | INFORMACION GERENCIAL | ¿Considera que la institución cuenta con un presupuesto asignado a la implementación y mantenimiento de los equipos tecnológicos? | | | | | |
| 2 | | ¿Considera que la institución invierte en equipos tecnológicos actualizados para desarrollar el proceso de admisión adecuado? | | | | | |
| 3 | | ¿Considera que la institución cuenta con hardware y software actualizados y están acuerdo al avance de las tecnologías de la información? | | | | | |
| 4 | | ¿Considera que los softwares de las aulas han influido en el procesamiento adecuado de la información de la institución? | | | | | |
| 5 | | ¿Considera que la información de las clases se encuentra en carpetas compartidas para la disponibilidad de las diferentes aulas? | | | | | |
| Dimensión 2: Factor tecnológico | | | | | | | |
| 6 | | ¿Considera que la información de las clases se encuentra en carpetas compartidas para la disponibilidad de las diferentes aulas? | | | | | |
| 7 | | ¿Considera que la institución ha establecido sistemas de control para supervisar la información proporcionada por las áreas? | | | | | |
| 8 | | ¿Considera que la institución cuenta con dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros? | | | | | |
| 9 | | ¿Considera que la institución utiliza las TIC en el procesamiento de la información generando reducción de costos y gastos para la empresa? | | | | | |
| 10 | ¿Considera que el procesamiento de la información se realiza de manera correcta obteniendo información fiable y oportuna? | | | | | | |

| VARIABLE | | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|----------|--|--|---|---|---|---|---|--|
| | | Dimensión 3 Planificación | | | | | | |
| 11 | PRESTACION DE SERVICIOS | ¿Considera que el uso de la tecnología de información dentro de la institución ha facilitado a los postulantes y al cumplimiento de los objetivos de la institución? | | | | | | |
| 12 | | ¿Considera que la institución cuenta con herramientas necesarias para el almacenamiento de la información? | | | | | | |
| 13 | | ¿considera que la información almacenada es comparada con bases de datos y las operaciones procesadas con los registros de los postulantes? | | | | | | |
| 14 | | ¿Considera que la institución almacena información en Nube la cual brinda acceso en cualquier parte? | | | | | | |
| 15 | | ¿Se efectúan los respaldos constantes de la Base de Datos? | | | | | | |
| | | Dimensión 4 servicios | | | | | | |
| 16 | | ¿Considera que la información posee firmas respectivas de autorizado, revisado y elaborado? | | | | | | |
| 17 | | ¿Considera que la información obtenida del proceso de admisión es fiable para elaborar los estados financieros? | | | | | | |
| 18 | | ¿Considera que los procesos de admisión de la institución constituyen una herramienta para la adecuada calidad de servicio? | | | | | | |
| 19 | | ¿Los procesos de las clases son de calidad y de acuerdo al marco educativo actual? | | | | | | |
| 20 | ¿La información de la institución es preparada y presentada según normas y leyes vigentes? | | | | | | | |

Cuadro de Operacionalización

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Técnica de recolección |
|------------------------------------|--|--|------------------------|--|-------------------------|
| Políticas de información Gerencial | Ives, Hamilton y Davis (1980,p.910) Un Sistema de Información Gerencial es un sistema informático que proporciona información a los gerentes para apoyar sus actividades y funciones de gestión. | Se medirá con un cuestionario que consta de 10 ítems con alternativas de respuestas en escala de Likert | Gestión de información | Accesibilidad Manejo de información | Cuestionario con escala |
| | | | Factor tecnológico | Herramientas tecnológicas. | Nunca Casi nunca |
| Prestación de servicios educativo | Palominos, Quezada, Osorio, Torres, & Lippi, (2015) En varios países, se está exigiendo una tarifa cada vez mayor por los servicios educativos. Como resultado, los estudiantes se comportan más como clientes que esperan obtener un producto de calidad a cambio del precio que pagan. | Se medirá con un cuestionario que consta de 10 ítems con alternativas de respuestas en escala de Likert. | Planificación | Procesos Administrativos | A veces Siempre |
| | | | Servicios | Calidad de información. | Casi siempre |

Matriz

Título: “Políticas de Información Gerencial y Prestación de Servicio Educativo de un Centro Pre - Universitario, Lima 2021”

Autor: Cesar Augusto Martínez Almeyda

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables y Dimensiones | |
|--|---|--|--------------------------------|--|
| Problema general | Objetivo general | Hipótesis general | Variable 1 | Dimensiones |
| PG ¿De qué manera se relacionan la política de Información Gerencial y Prestación de Servicio Educativo de un Centro Pre – Universitario, Lima 2021? | OG: Determinar la relación de las políticas de Información Gerencial y Prestación de Servicio Educativo de un Centro Pre - Universitario, Lima 2021. | HA: Existe relación entre las políticas de Información Gerencial y Prestación de Servicio Educativo de un Centro Pre - Universitario, Lima 2021. | Políticas de información | Gestión de información Factor tecnológico |
| Problemas Especifico | Objetivos Especifico | Hipótesis Específicos | | |
| Pe1 ¿Cuál es la relación entre operar un Sistema de gestión de Información Gerencial y Prestación de Servicio Educativo de un Centro Pre - Universitario, Lima 2021? | Oe1: Analizar la relación entre operar las políticas de Información Gerencial y Prestación de Servicio Educativo de un Centro Pre - Universitario, Lima 2021. | He1: Existe relación entre operar un sistema de gestión de Información Gerencial y Prestación de Servicio Educativo de un Centro Pre - Universitario, Lima 2021. | Variable 2: | Dimensiones |
| Pe2 ¿Cuál es la relación que tiene el factor de la tecnología de la Información Gerencial y Prestación de Servicio Educativo de un Centro Pre - Universitario, Lima 2021? | Oe2 Determinar la relación del factor de la tecnología de la Información Gerencial y Prestación de Servicio Educativo de un Centro Pre - Universitario, Lima 2021. | He2: Analizar la relación entre el factor de tecnología de la Información Gerencial y Prestación de Servicio Educativo de un Centro Pre - Universitario, Lima 2021. | | |
| Pe3 ¿Cuál es la relación de la política de la política de información gerencial y la Planificación en el Servicio Educativo de un Centro Pre Universitario, Lima 2021? | Oe3 Identificar la relación de la política de información gerencial y la Planificación en el Servicio Educativo de un Centro Pre Universitario, Lima 2021. | He3 Existe relación en las políticas de Información Gerencial y la Planificación en el Servicio Educativo de un Centro Pre - Universitario, Lima 2021. | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA POLITICA DE LA INFORMACION GERENCIAL

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: GESTION DE INFORMACION | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera que el uso de la tecnología de información dentro de la institución ha facilitado a los postulantes y al cumplimiento de los objetivos de la institución? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Considera que la institución cuenta con herramientas necesarias para el almacenamiento de la información? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿considera que la información almacenada es comparada con bases de datos y las operaciones procesadas con los registros de los postulantes? | x | | x | | x | | |
| 4 | ¿Considera que la institución almacena información en Nube la cual brinda acceso en cualquier parte? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | ¿Se efectúan los respaldos constantes de la Base de Datos? | x | | x | | x | | |
| | Dimensión 2: Factor tecnológico | x | | x | | x | | |
| 6 | ¿Considera que la información de las clases se encuentra en carpetas compartidas para la disponibilidad de las diferentes aulas? | x | | x | | x | | |
| 7 | ¿Considera que la institución ha establecido sistemas de control para supervisar la información proporcionada por las áreas? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 8 | ¿Considera que la institución cuenta con dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros? | x | | x | | x | | |
| 9 | ¿Considera que la institución utiliza las TIC en el procesamiento de la información generando reducción de costos y gastos para la empresa? | x | | x | | x | | |
| 10 | ¿Considera que el procesamiento de la información se realiza de manera correcta obteniendo información fiable y oportuna? | x | | x | | x | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRESTACION DE SERVICIO EDUCATIVO

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 3: PLANIFICACION | | | | | | | |
| 11 | ¿Considera que la institución cuenta con un presupuesto asignado a la implementación y mantenimiento de los equipos tecnológicos? | x | | x | | x | | |
| 12 | ¿Considera que la institución invierte en equipos tecnológicos actualizados para desarrollar el proceso de admisión adecuado? | x | | x | | x | | |
| 13 | ¿Considera que la institución cuenta con hardware y software actualizados y están acuerdo al avance de las tecnologías de la información? | x | | x | | x | | |
| 14 | ¿Considera que los softwares de las aulas han influido en el procesamiento adecuado de la información de la institución? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 15 | ¿Considera que la información de las clases se encuentra en carpetas compartidas para la disponibilidad de las diferentes aulas? | x | | x | | x | | |
| | Dimensión 4: SERVICIO | x | | x | | x | | |
| 16 | ¿Considera que la información de las clases se encuentra en carpetas compartidas para la disponibilidad de las diferentes aulas? | x | | x | | x | | |
| 17 | ¿Considera que la institución ha establecido sistemas de control para supervisar la información proporcionada por las áreas? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 18 | ¿Considera que la institución cuenta con dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros? | x | | x | | x | | |
| 19 | ¿Considera que la institución utiliza las TIC en el procesamiento de la información generando reducción de costos y gastos para la empresa? | x | | x | | x | | |
| 20 | ¿Considera que el procesamiento de la información se realiza de manera correcta obteniendo información fiable y oportuna? | x | | x | | x | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO
32403439

DNI:


Especialidad del validador: Metodólogo

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

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

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

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



Dr. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA
Cesl. SUNEDU: A 01535796
Cesl. Reg. UCV N° 3 FL: 347 N° 18
DNI: 32403439

01 DE DICIEMBRE 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA POLITICA DE LA INFORMACION GERENCIAL

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: GESTION DE INFORMACION | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera que el uso de la tecnología de información dentro de la institución ha facilitado a los postulantes y al cumplimiento de los objetivos de la institución? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Considera que la institución cuenta con herramientas necesarias para el almacenamiento de la información? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿considera que la información almacenada es comparada con bases de datos y las operaciones procesadas con los registros de los postulantes? | x | | x | | x | | |
| 4 | ¿Considera que la institución almacena información en Nube la cual brinda acceso en cualquier parte? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | ¿Se efectúan los respaldos constantes de la Base de Datos? | x | | x | | x | | |
| | Dimensión 2: Factor tecnológico | x | | x | | x | | |
| 6 | ¿Considera que la información de las clases se encuentra en carpetas compartidas para la disponibilidad de las diferentes aulas? | x | | x | | x | | |
| 7 | ¿Considera que la institución ha establecido sistemas de control para supervisar la información proporcionada por las áreas? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 8 | ¿Considera que la institución cuenta con dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros? | x | | x | | x | | |
| 9 | ¿Considera que la institución utiliza las TIC en el procesamiento de la información generando reducción de costos y gastos para la empresa? | x | | x | | x | | |
| 10 | ¿Considera que el procesamiento de la información se realiza de manera correcta obteniendo información fiable y oportuna? | x | | x | | x | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRESTACION DE SERVICIO EDUCATIVO

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 3: PLANIFICACION | | | | | | | |
| 11 | ¿Considera que la institución cuenta con un presupuesto asignado a la implementación y mantenimiento de los equipos tecnológicos? | x | | x | | x | | |
| 12 | ¿Considera que la institución invierte en equipos tecnológicos actualizados para desarrollar el proceso de admisión adecuado? | x | | x | | x | | |
| 13 | ¿Considera que la institución cuenta con hardware y software actualizados y están acuerdo al avance de las tecnologías de la información? | x | | x | | x | | |
| 14 | ¿Considera que los softwares de las aulas han influido en el procesamiento adecuado de la información de la institución? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 15 | ¿Considera que la información de las clases se encuentra en carpetas compartidas para la disponibilidad de las diferentes aulas? | x | | x | | x | | |
| | Dimensión 4: SERVICIO | x | | x | | x | | |
| 16 | ¿Considera que la información de las clases se encuentra en carpetas compartidas para la disponibilidad de las diferentes aulas? | x | | x | | x | | |
| 17 | ¿Considera que la institución ha establecido sistemas de control para supervisar la información proporcionada por las áreas? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 18 | ¿Considera que la institución cuenta con dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros? | x | | x | | x | | |
| 19 | ¿Considera que la institución utiliza las TIC en el procesamiento de la información generando reducción de costos y gastos para la empresa? | x | | x | | x | | |
| 20 | ¿Considera que el procesamiento de la información se realiza de manera correcta obteniendo información fiable y oportuna? | x | | x | | x | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: RENZO MEJIA MARROQUIN

DNI: 41253576

Especialidad del validador: ASESOR ESPECIALISTA

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

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

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

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



Firma del experto

30 DE NOVIEMBRE 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA POLITICA DE LA INFORMACION GERENCIAL

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: GESTION DE INFORMACION | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera que el uso de la tecnología de información dentro de la institución ha facilitado a los postulantes y al cumplimiento de los objetivos de la institución? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Considera que la institución cuenta con herramientas necesarias para el almacenamiento de la información? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿considera que la información almacenada es comparada con bases de datos y las operaciones procesadas con los registros de los postulantes? | x | | x | | x | | |
| 4 | ¿Considera que la institución almacena información en Nube la cual brinda acceso en cualquier parte? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | ¿Se efectúan los respaldos constantes de la Base de Datos? | x | | x | | x | | |
| | Dimensión 2: Factor tecnológico | x | | x | | x | | |
| 6 | ¿Considera que la información de las clases se encuentra en carpetas compartidas para la disponibilidad de las diferentes aulas? | x | | x | | x | | |
| 7 | ¿Considera que la institución ha establecido sistemas de control para supervisar la información proporcionada por las áreas? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 8 | ¿Considera que la institución cuenta con dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros? | x | | x | | x | | |
| 9 | ¿Considera que la institución utiliza las TIC en el procesamiento de la información generando reducción de costos y gastos para la empresa? | x | | x | | x | | |
| 10 | ¿Considera que el procesamiento de la información se realiza de manera correcta obteniendo información fiable y oportuna? | x | | x | | x | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRESTACION DE SERVICIO EDUCATIVO

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 3: PLANIFICACION | | | | | | | |
| 11 | ¿Considera que la institución cuenta con un presupuesto asignado a la implementación y mantenimiento de los equipos tecnológicos? | x | | x | | x | | |
| 12 | ¿Considera que la institución invierte en equipos tecnológicos actualizados para desarrollar el proceso de admisión adecuado? | x | | x | | x | | |
| 13 | ¿Considera que la institución cuenta con hardware y software actualizados y están acuerdo al avance de las tecnologías de la información? | x | | x | | x | | |
| 14 | ¿Considera que los softwares de las aulas han influido en el procesamiento adecuado de la información de la institución? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 15 | ¿Considera que la información de las clases se encuentra en carpetas compartidas para la disponibilidad de las diferentes aulas? | x | | x | | x | | |
| | Dimensión 4: SERVICIO | x | | x | | x | | |
| 16 | ¿Considera que la información de las clases se encuentra en carpetas compartidas para la disponibilidad de las diferentes aulas? | x | | x | | x | | |
| 17 | ¿Considera que la institución ha establecido sistemas de control para supervisar la información proporcionada por las áreas? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 18 | ¿Considera que la institución cuenta con dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros? | x | | x | | x | | |
| 19 | ¿Considera que la institución utiliza las TIC en el procesamiento de la información generando reducción de costos y gastos para la empresa? | x | | x | | x | | |
| 20 | ¿Considera que el procesamiento de la información se realiza de manera correcta obteniendo información fiable y oportuna? | x | | x | | x | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: VICTOR OTOYO PETIT

DNI: 08622819

Especialidad del validador: ASESOR ESPECIALISTA

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

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

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

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



Experto
MG: Víctor Otoyá Petit

28 NOVIEMBRE DEL 2022



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Políticas de información gerencial y prestación de servicio educativo de un centro pre - universitario, Lima 2021", cuyo autor es MARTINEZ ALMEYDA CESAR AUGUSTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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 cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 19 de Enero del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO DNI: 32403439 ORCID: 0000-0003-2365-8932 | Firmado electrónicamente por: AMENACHORI el 19- 01-2023 19:02:30 |

Código documento Trilce: TRI - 0524437