



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
ESPECIALIDAD DE INNOVACIÓN EDUCATIVA Y  
MENTALIDAD EMPRENDEDORA**

**Gestión institucional y calidad de servicio TIC en estudiantes  
de una institución educativa, Andahuaylas, 2024**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN INNOVACIÓN EDUCATIVA Y MENTALIDAD  
EMPRENDEDORA**

**AUTORA:**

Reynaga Medina, Ania Kalina (orcid.org/0009-0004-1100-8953)

**ASESORA:**

Mg. Lavado Guzmán, Milagritos Yrene (orcid.org/0000-0000-7435-6147)

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Didáctica y Evaluación de los Aprendizajes

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

TRUJILLO – PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

Con profunda gratitud, dedico este trabajo de investigación a mi familia, pilar fundamental en mi vida. A mi hija, por su paciencia, comprensión y aliento en los momentos más difíciles, quien es mi inspiración y motivación para seguir adelante. A mis padres, por su amor incondicional y por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia.

Ania Kalina

## **AGRADECIMIENTOS**

La culminación de este trabajo de investigación no habría sido posible sin el apoyo y la colaboración de diversas personas e instituciones, a quienes deseo expresarles mi más sincero y profundo agradecimiento. En primer lugar, quiero expresar mi más profunda gratitud a mi estimada asesora, la Dra. Milagritos Irene Lavado Guzmán, por su invaluable guía, paciencia y apoyo incondicional durante todo el proceso de investigación. Sus valiosos consejos, sugerencias y experta dirección fueron fundamentales para la correcta ejecución del proyecto, permitiéndome alcanzar los objetivos trazados y obtener resultados de gran relevancia.

Asimismo, expresar mi profunda gratitud a mi querida familia y amigos por su comprensión, apoyo emocional y aliento incondicional, especialmente durante los momentos más desafiantes de esta investigación. Su presencia constante, sus palabras de aliento y su creencia en mí fueron el motor que me impulsó a seguir adelante y superar los obstáculos que se presentaron. Agradezco infinitamente su amor, paciencia y apoyo incondicional. Finalmente, deseo extender mi más sincero agradecimiento a todos los docentes de la provincia de Andahuaylas que colaboraron con su invaluable contribución a este trabajo.

**¡Muchas gracias!**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN INNOVACIÓN EDUCATIVA Y  
MENTALIDAD EMPRENDEDORA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LAVADO GUZMÁN MILAGRITOS YRENE, docente de la FACULTAD DE HUMANIDADES del programa de SEGUNDA ESPECIALIDAD EN INNOVACIÓN EDUCATIVA Y MENTALIDAD EMPRENDEDORA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Trabajo Académico titulado: "Gestión institucional y calidad de servicio TIC en estudiantes de una Institución Educativa, Andahuaylas, 2024", cuyo autor es REYNAGA MEDINA ANIA KALINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, 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 el Trabajo Académico 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.

TRUJILLO, 06 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LAVADO GUZMÁN MILAGRITOS YRENE DNI: 09891934 ORCID: 0000-0001-7435-6147	Firmado electrónicamente por: MILAVADOGU el 16- 07-2024 22:12:08

Código documento Trilce: TRI - 0799216



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN INNOVACIÓN EDUCATIVA Y  
MENTALIDAD EMPRENDEDORA**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, REYNAGA MEDINA ANIA KALINA estudiante de la FACULTAD DE HUMANIDADES del programa de SEGUNDA ESPECIALIDAD EN INNOVACIÓN EDUCATIVA Y MENTALIDAD EMPRENDEDORA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan el Trabajo Académico titulado: "Gestión institucional y calidad de servicio TIC en estudiantes de una Institución Educativa, Andahuaylas, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo Académico:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ANIA KALINA REYNAGA MEDINA DNI: 23975380 ORCID: 0009-0004-1100-8953	Firmado electrónicamente por: AKREYNAGA el 06-07- 2024 20:18:39

Código documento Trilce: TRI - 0799215



## ÍNDICE

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEORICO	4
III. MÉTODO	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos de recolección de datos	13
3.6. Métodos de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	25
CONCLUSIONES	29
RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	32
ANEXOS	36

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Prueba de normalidad para las variables gestión institucional y calidad de servicios TIC.....	19
<b>Tabla 2</b> Prueba de hipótesis para las variables gestión institucional y calidad de servicio TIC .....	20
<b>Tabla 3</b> Prueba de hipótesis entre la dimensión organizativa y la variable calidad de servicio TIC.....	21
<b>Tabla 4</b> Prueba de hipótesis entre la dimensión pedagógica y la variable calidad de servicio TIC.....	22
<b>Tabla 5</b> Prueba de hipótesis entre la dimensión administrativa y la variable calidad de servicio TIC.....	23
<b>Tabla 6</b> Prueba de hipótesis entre la dimensión comunitaria y la variable calidad de servicio TIC.....	24

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Nivel de Gestión institucional .....	15
<b>Figura 2</b> Dimensiones de la variable Gestión institucional .....	16
<b>Figura 3</b> Calidad de servicios TIC.....	17
<b>Figura 4</b> Dimensiones de la variable calidad de servicio TIC .....	18

## RESUMEN

El presente estudio tuvo por objetivo principal determinar el grado de relación que existe entre gestión institucional y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa Andahuaylas, 2024. Lo cual ha sido desarrollado bajo el tipo de investigación básica de alcance correlacional que corresponde a un diseño no experimental; la población de estudio estuvo conformado por 110 docentes de educación primaria, de los cuales como tamaño de muestra solo se tomó a 86 docentes a través del tipo de muestreo probabilístico la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario a través de estos instrumentos validados y confiables se han encontrado resultados siguientes: la gestión institucional de una Institución Educativa de Andahuaylas es regular en un 38.37%, asimismo las dimensiones organizativa, pedagógica y administrativa se efectúan de manera regular mientras que la dimensión comunitaria es deficiente en un 42% de las apreciaciones. Por otro lado, la calidad de servicio TIC se ubica en el nivel regular en un 44.19%; mientras que la calidad respecto a equidad, relevancia y pertinencia se ubica en el nivel regular, en tanto, la calidad respecto a eficacia y eficiencia es deficiente. Respecto a estos hallazgos, se concluye que la gestión institucional y la calidad de servicio TIC se relacionan de manera significativa positiva y alta, porque el resultado de significancia fue de 0.000, que es menor a 0.05. y el coeficiente de correlación fue de 0.666.

**Palabras clave.** Gestión institucional, calidad de servicio TIC, docentes.

## ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the degree of relationship that exists between institutional management and quality of ICT service in students of an educational institution Andahuaylas, 2024. Which has been developed under the type of basic research of correlational scope that corresponds to a non-experimental design; The study population was made up of 110 primary education teachers, of which only 86 teachers were taken as the sample size through the type of probabilistic sampling. The data collection technique was the survey and the instrument was the questionnaire through These validated and reliable instruments have found the following results: the institutional management of an Educational Institution of Andahuaylas is regular in 38.37%, likewise the organizational, pedagogical and administrative dimensions are carried out regularly while the community dimension is deficient in 42%. % of appraisals. On the other hand, the quality of ICT service is at the regular level at 44.19%; while the quality with respect to equity, relevance and relevance is at the regular level, while the quality with respect to effectiveness and efficiency is poor. Regarding these findings, it is concluded that institutional management and ICT service quality are related in a highly positive and significant way, because the significance result was 0.000, which is less than 0.05. and the correlation coefficient was 0.666.

**Keywords.** Institutional management, quality of ICT service, teacher.

## I. INTRODUCCIÓN

Según el informe presentado por el Banco Mundial (2021) la calidad educativa a nivel mundial está sujeto al desarrollo óptimo de las naciones, por lo cual es un tema trascendental que debe ser analizado cuidadosamente. Actualmente, se percibe una tasa baja de aprendizaje en los estudiantes, lo que constituye una alerta para todas las instituciones que brindan este servicio; puesto que con la problemática del COVID-19 esto ha incrementado significativamente, pasando de una educación presencial a una educación virtual lo que no ha sido de mucho agrado para los educandos, educadores y padres de familia (Abril, 2021).

UNESCO (2021) en su informe resaltó que casi en el total de los países que comprenden Latinoamérica, la calidad de servicio TIC es baja, lo que ha sido constatado a través del bajo desempeño de los estudiantes, lo que representó un retroceso en la formación educativa. A esta problemática también se suma la pandemia del COVID 2019, que amplió la brecha de baja calidad de servicio educativo TIC, que trajo consigo la necesidad de incrementar y fortalecer las competencias de los gestores institucionales con el fin de ejecutar acciones de reforma como mejora del servicio educativo, basado en tecnologías de información y comunicación (TIC).

Por su parte, el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2021) al analizar la educación a nivel Perú evidencia que este proceso se ha universalizado, pero que la calidad educativa aún sigue siendo muy deficiente en todos los niveles que comprende la Formación Básica Regular; tanto así en el uso de las TIC, los cuales no son usados en su totalidad en instituciones educativas del país. Por lo cual, el sistema educativo peruano establece como un desafío optimizar la calidad de servicio en TIC en todos los centros educativos de formación básica y superior; considerando que la administración del servicio educativo TIC debe ser continua. Asimismo, a nivel nacional se enfrenta a tres problemas fundamentales: ausencia de igualdad de aprendizaje de los estudiantes, escasa vinculación entre la instrucción educativa y el entorno laboral y la deficiente gestión que realizan los directores en cuanto a la planificación y ejecución de los recursos; a ello también se suma la escasa instrucción de los

docentes, quienes no logran alcanzar la eficiencia, eficacia en su proceso de enseñanza / aprendizaje (Paucar, 2019).

La problemática de gestión institucional y la poca instrucción de los maestros no es indiferente a lo que ocurre en las Instituciones Educativas de Andahuaylas, donde se ha observado ciertas falencias en cuanto al liderazgo pedagógico que ejercen los directores; quienes escasamente hacen uso de las tecnologías de comunicación, lo que obstaculiza que exista un intercambio de información entre el director y los educadores, por lo mismo no se logran cumplir con los objetivos institucionales. Asimismo, se percibe que el director no efectúa buena gestión administrativa en cuanto a la adquisición de tecnologías de información, por lo cual existe un porcentaje alto de alumnos que no cuentan con ordenador portátil, por ende, presentan deficientes niveles de alfabetización tecnológica.

Según esta problemática es importante analizar el papel que cumple el director frente a las necesidades de brindar un adecuado servicio educativo basado en TIC. El estudio se delimita en la región de Andahuaylas y comprende el periodo 2024. Por ello se enuncian como problema general de investigación ¿Cuál es la relación entre la gestión institucional y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa Andahuaylas, 2024? Los problemas específicos son: ¿Cuál es la relación entre la parte organizativa y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa- Andahuaylas, 2024? ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la parte pedagógica y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa- Andahuaylas, 2024? ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la parte administrativa y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa- Andahuaylas, 2024? ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la parte comunitaria y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa- Andahuaylas, 2024?

Sobre los problemas formulados, la investigación se justifica en cinco criterios, es conveniente Bernasconi y Rodríguez (2018) porque abordarlo es sinónimo de garantía en cuanto a modificaciones y progresos respecto a la actividad educativa de los estudiantes. Es de justificación social Jesús (2020) porque a partir de los resultados se buscó establecer recomendaciones acordes y pertinentes al diagnóstico encontrado en ambas variables, que al ser puesto en práctica por el director beneficia directamente a toda la comunidad educativa.

Es práctico Quispe et al. (2020) porque al determinar la vinculación entre las variables se establecieron acciones y estrategias concretas para mejorar en primera instancia la administración institucional y como consecuencia de ello la calidad de servicio TIC. Asimismo, es teórico Espinosa et al. (2021), ya que el conocimiento nuevo y actual determinado en el estudio sirve de aporte para fortalecer y actualizar las teorías y hallazgos en el sector educativo. Finalmente, es de carácter metodológico, Arroyave & Hurtado (2019) porque con la investigación se puede poner en práctica los lineamientos que comprende la presentación del trabajo de investigación en cuanto a la forma y fondo.

Asimismo, se enunció por objetivo principal: Determinar el grado de relación que existe entre gestión institucional y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa Andahuaylas, 2024. Por objetivos específicos se formularon: Determinar la relación entre la parte organizativa y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa Andahuaylas, 2024. Determinar la relación entre la parte pedagógica y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa Andahuaylas, 2024. Determinar el grado de relación que existe entre la parte administrativa y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa Andahuaylas, 2024. Determinar el grado de relación que existe entre la parte comunitaria y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa Andahuaylas, 2024.

Del mismo modo se consigna como hipótesis general  $H_i$ : Existe relación significativa entre la gestión institucional y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa Andahuaylas, 2024. Hipótesis específicas se formularon; Existe relación significativa entre la parte organizativa y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa Andahuaylas, 2024. Existe relación significativa entre la parte pedagógica y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa Andahuaylas, 2024. Existe relación significativa entre la parte administrativa y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa Andahuaylas, 2024. Existe relación significativa entre la parte comunitaria y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa Andahuaylas, 2024.

## II. MARCO TEORICO

Rodríguez (2023) ejecuto un estudio que tuvo por objetivo precisar la repercusión de la administración institucional en la calidad de servicio TIC, fue una investigación de nivel correlacional, deductivo, que contó con la cooperación de 120 padres. Finalmente, se detallan los resultados. En general se evidencia que la gestión educativa en esta institución es bueno y muy bueno, con un 39% y un 60% respectivamente, en cuanto a las dimensiones, gestión administrativa, estratégica, comunitaria y pedagógica, éstas se encuentra en un nivel bueno y muy bueno, teniendo mayor preponderancia la administrativa. Concluyendo que un servicio educativo adecuado, vinculado al TIC, es muy regular de acuerdo a la apreciación de un grupo considerable de padres.

Otro de los autores fue Cruz & Santos (2021), quienes tuvieron por objetivo evidenciar la relación que tenían la administración educativa y calidad de servicio, TIC, en cuanto al aspecto metodológico, se caracterizó por ser de nivel correlacional; asimismo comprendió con la colaboración de 2627 personas entre padres, estudiantes, docentes y administrativos. Los resultados muestran que las dos variables tienen una vinculación importante entre sí, asimismo, según la percepción de los docentes, el 25% de los directivos tienen estrategias de liderazgo, por lo cual casi siempre pueden tomar cesiones rápidas y acertadas; por otro lado, en cuanto a la gestión se menciona que el 40% de los directivos cumplen con las metas planteadas inicialmente en la planificación. Concluyendo que el estudio citado plantea buscar un análisis de la importancia de utilizar TIC en las instituciones educativas.

Asimismo, Hugo (2020) tuvo por objetivo central determinar la correlación entre la dirección educativa y calidad de servicio TIC, el trabajo fue de tipo básico, cuantitativo; de nivel correlacional; la población quedó constituida por 144 personas entre padres y estudiantes. Sin embargo, solo 71 constituyeron la muestra, a quienes se les suministró dos cuestionarios, tras ello se evidenció resultados: Las dos variables se relacionan de manera positiva débil, en cuanto a la planificación, estrategia, clima institucional, análisis de la dirección, adiestramiento del personal y la calidad educativa se relacionan también de manera positiva débil, concluyendo que el ejercicio docente no tiene correspondencia con la calidad de servicio TIC.

El primer antecedente internacional corresponde a Cedeño (2023), quien en Ecuador evaluó la correspondencia entre la administración que efectúan los directivos y calidad de servicio otorgado en TIC, asimismo fue una pesquisa de nivel descriptivo correlacional; que contó con la cooperación de 40 personas, la herramienta manejada fue la recopilación de datos y la encuesta. Los resultados revelan que el 47% de alumnos mencionaron que se encontraban satisfechos con la calidad de servicio TIC, seguido por el nivel neutro. Mientras, que un porcentaje promedio menciona que la gestión de los directivos fue eficiente, de igual forma se mencionó que los directivos sí están comprometidos a perfeccionar la calidad educativa TIC de la institución; además, el 77% mencionan que si se preocupan por sus necesidades y el 30% menciona que se siente apoyado y seguro dentro de la institución, Concluyendo que el 50% menciona que sí existe un ambiente de respeto dentro de esta.

Por su parte, Méndez (2019), efectuó un estudio en Ecuador donde tuvo por objetivo principal identificar si la dirección institucional guarda correlación con la calidad de servicio TIC, asimismo se caracterizó por ser correlacional, desprendido del diseño no experimental, que contó con la colaboración de 32 docentes, a ellos se les aplicó un cuestionario, constituido por 18 preguntas divididas entre las diferentes dimensiones. Los resultados comprueban que un grupo mayoritario de los educadores, representados por el 75% mencionaron que la administración institucional es poco adecuada, asimismo en cuanto a la calidad educativa esta se encuentra en un rango regular, en contraste a ello el 18% de los docentes mencionaron que la dirección educativa es inadecuada y la calidad de servicio TIC deficiente. Respecto a la dimensión organización, esta es percibida como un poco adecuada por el 71% de docentes e ineficiente por el 15%, en cambio, la calidad educativa como regular y deficiente correspondientemente; para la dimensión liderazgo, el 65% de los docentes encontraron que este es poco adecuado y el 18% menciona que es inadecuado.

Por su parte, Cueto et al. (2020) tuvo por objetivo principal identificar si la dirección institucional guarda correlación con la calidad de servicio TIC, asimismo se caracterizó por ser correlacional, de guía no experimental, que contó con la colaboración de 32 docentes, a ellos se les aplicó un cuestionario, constituido por 18 preguntas divididas entre las diferentes dimensiones. Los resultados demuestran que un porcentaje de los educadores, representados por

el 75% mencionaron que la administración institucional es poco adecuada, asimismo en cuanto a la calidad educativa esta se encuentra en un rango regular, en contraste a ello el 18% de los maestros mencionaron que la dirección educativa es inadecuada y la calidad de servicio TIC deficiente. Respecto a la dimensión organización, esta es percibida como un poco adecuada por el 71% de docentes e ineficiente por el 15%, en cambio, la calidad educativa como regular y deficiente correspondientemente; para la dimensión liderazgo, el 65% de los docentes enconaron que este es poco adecuado y el 18% menciona que es inadecuado.

Los enfoques conceptuales sobre gestión institucional, según Martínez (2018) se define como la capacidad de integración de los diferentes agentes de la educación como son los estudiantes, padres, docentes, etc., con el fin de que se lleven a cabo las actividades y metas propuestas al iniciar un periodo académico. Está claro que si los agentes de la educación no se comunican armoniosamente se genera una variación no solo de puntos de vista sino también de direcciones, por lo que los recursos económicos y humanos no podrán trabajar hacia una misma dirección, lo que dificulta el crecimiento institucional.

Asimismo, MINEDU (2021), señala que administración institucional incluye conjunto de procesos que se ejecutan de manera teórica y práctica, en aras de que la educación se desarrolle progresivamente, sin embargo, en estos procesos se presentan diversos factores que limitan su crecimiento, es por ello que se enfatiza a la gestión educación como administrador, motivador y dinamizador de las acciones que fomenten la calidad educativa.

Por su parte, Blejmar (2019), la gestión se refiere a un proceso dirigido, es decir, se les conoce como fines o propósitos para los cuales se llevan a cabo ciertas acciones que permitan su materialización, en la educación es lo mismo, como todas las entidades públicas y privadas, al inicio de un periodo de tiempo, establecen planes de acción y estrategias para cada componente de la educación, con la finalidad de poder manejar de mejor forma cada uno de estos aspectos.

La importancia de la gestión institucional radica en la realización de planes y proyectos que beneficien a la población estudiantil, y se manifiestan a través de la entrega de los materiales educativos que perfeccionen su calidad de aprendizaje, para ello es necesario que el grupo humano que dirige la institución

sea eficaz (Elera, 2010), asimismo, Farro (2001), destaca la importancia de los instrumentos de gestión, pues plasma el ordenamiento legal que deben de respetar los gestores.

Las teorías que comprenden la gestión institucional, según Alvarado (2009), mencionan que la administración institucional en la esfera nacional, se realizan de manera regular, es decir; las acciones enfocadas para mejorar la calidad educativa generan resultados regulares o medios, por lo tanto, es sumamente necesario que se incremente los resultados a un nivel alto o muy alto. Por otro lado, la proposición de gestión de Kaufman (1988), también se vincula con la administración institucional, pues mencionó que, para obtener buenos resultados, es necesario una administración pertinente, comenzando por la planificación, organización del personal administrativo y docente y finalmente guiar todas las actividades instituciones a fin de lograr las metas propuestas inicialmente. Zavaleta (2021), refiere que los gestores de la educación deben de ser capaces de afrontar los desafíos culturales y sociales que ocasiona la globalización, entre ellos el uso masivo de las redes sociales e instrumentos de comunicación.

Por otro lado, Sanyal et al. (2005), considera que la gestión institucional no solamente comprende la planificación y organización de tareas, abarca diversos puntos como el económico, pues es importante que los estudiantes tengan conocimiento de la gestión del dinero con el fin de que en un futuro no tengan problemas económicos, por lo que es un factor importante en la gestión institucional dirigida al estudiante, Asimismo Kubaisi et al., (2022), refiere que el modelo educativo es un aspecto que se debe considerar en la calidad educativa.

Las dimensiones claves que comprende la gestión institucional, según Martínez (2018) y Asto (2018) son: Pedagógica curricular, según Shniekat et al. (2022) la pedagogía no solo se trata de brindar conocimientos, sino también busca tener un efecto positivo en los estudiantes, por ello es necesario que los docentes cumplan los indicadores: trabajo pedagógico, liderazgo, estilos de enseñanza, innovación, planes de PEI y la evaluación sistémica.

Organizativa, conforme a Xiaojie et al. (2023) es tarea de los directivos en brindar todos los recursos imprescindibles para la ejecución normal de las actividades académicas, es por ello que su función es organizar, solicitar y distribuir materiales y recursos si fue el caso, los indicadores que comprenden

son: visión, misión, objetivos y metas, organigrama, comportamiento y comisiones.

Administrativa, según Dudchenko y Vitman (2018) esta dimensión describe las principales operaciones que permiten el funcionamiento de una institución educativa, tales como organizar las actividades académicas, como indicadores comprende: asignación de presupuesto, recursos, jornada de trabajo e infraestructura. En tanto, la dimensión comunitaria según Georgiou y Arena (2023) implica satisfacer las necesidades educativas, sin embargo, para ello es necesario primero conocer la realidad social de cada institución, para tomar decisiones acertadas, en función a cada circunstancia; por lo mismo comprende los siguientes indicadores: relaciones interpersonales, coordinación, proyectos sociales y participación.

Los enfoques conceptuales de calidad de servicio TIC está fundamentado por Gutiérrez y Gajardo (2018) quienes mencionan que la calidad de servicio TIC se define como el desarrollo del aprendizaje y que para ello es necesario la existencia de materiales pertinentes, una buena organización estudiantil, estrategias educativas y profesionales calificados. Asimismo, MINEDU (2021), considera que este desarrollo permite a los estudiantes llegar a un nivel más alto de su aprendizaje, con la finalidad de afrontar pertinentemente los retos del avance tecnológico. Este aspecto sobre todo se presenta en la calidad de enseñanza Universitaria, tomando en consideración el personal académico y la organización de cursos.

Según Teguh et al. (2024), la calidad de servicio TIC, contribuye en la mejora de los procesos de calidad y aprendizaje, esto debido a que puede ser utilizado por maestros y estudiantes para la búsqueda de información de diferentes temas o enfoques, por lo que se destaca los beneficios de brindar un buen servicio respecto a este tema.

Asimismo, la teoría de la calidad de servicio TIC comprende argumentos plasmados por Parasuraman et al. (1988), quienes con base en el modelo SERVQUAL, mencionan que calidad del servicio comprende la divergencia que existe entre la percepción y la expectativa, es decir los usuarios de la educación lo primero que ejecutan es observar y analizar diferentes factores que involucren la enseñanza como la infraestructura, docentes, materiales, recomendaciones, imagen institucional, etc.; tras ello realizan una comparación con sus

expectativas iniciales, entonces la enseñanza presentara calidad siempre en cuando la percepción supere las expectativas de los usuarios. Por otro lado, Deming (1989), menciona la necesidad de desarrollo y crecimiento constante de todos los involucrados como elemento primordial para brindar una adecuada calidad educativa. Las capacidades de los estudiantes en cuanto a la administración de las TIC son primordiales para determinar una adecuada prestación de servicios, debido al cambio tecnológico que se vive en la actualidad.

Del mismo modo, Lupera (2019) propone que la calidad de servicio TIC dentro de las instituciones educativas se mide a través de cinco dimensiones: Equidad, según Liu et al. (2023) consiste en la igualdad de oportunidades que deben tener todos los estudiantes. Por cual comprende indicadores como: promover aprendizaje para el desarrollo social, integración de actividades de carácter social, cultural y productiva. Relevancia, según Ueda y Black (2021) involucra la adquisición de conocimiento relevante que ayude hacer frente a las necesidades del contexto, por lo mismo comprende indicadores como: transmitir confianza y promover la enseñanza tomando en cuenta el contexto. Pertinencia, según Sotirios et al. (2022) implica que la práctica docente debe considerar los diferentes estratos culturales y sociales, por ende, comprende indicadores como: implementación de espacios tecnológicos y educación igualitaria. Eficacia, según Ariyanto et al. (2020) comprende alcanzar metas propuestas dentro de un tiempo determinado, por lo cual comprende indicadores como: manejo adecuado de los recursos tecnológicos y producto logrado. Eficiencia, según Bakrie et al. (2019) consiste en el logro de objetivos institucionales con costos altos, es decir para lograr alcanzar las metas u objetivos institucionales se debe poner mayor esfuerzo; por lo cual comprende indicadores como: satisfacción de resultados y productos alcanzados.

### **III. MÉTODO**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

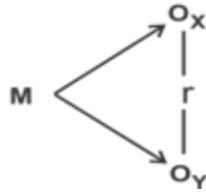
##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Se efectuó bajo el tipo de estudio básico respecto a las apreciaciones de Moscoso et al. (2023) este tipo se conceptualiza como un tipo que busca analizar a profundidad las variables dentro del escenario de estudio con el objetivo de especificar las características fundamentales de cada una de ellas.

Por otro lado, está comprendido el enfoque cuantitativo, Hernández y Mendoza (2018) precisan que este enfoque tiene como fin principal generalizar sus resultados a la totalidad de la población a partir del análisis descriptivo e inferencial que se determina en cada una de las investigaciones; asimismo se caracteriza por comprender mediciones numéricas que se desarrollan en relación a los objetivos consignados. Por ello en la investigación se han probado las hipótesis correlacionales, donde a través de los valores numéricos se pudo determinar la relación entre gestión institucional y calidad de servicio TIC, estos hallazgos se generalizaron a toda la población en análisis.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

Se ejecuto según la precisión del diseño no experimental, este diseño según Vara (2012) consiste en recabar datos sin efectuar ninguna acción sobre las variables; vale decir la investigación solo ha comprendido la observación y recolección de información; los cuales se desarrollaron tomando en cuenta un solo periodo de tiempo por ende es conocido también como de diseño transeccional o transversal. Según esta definición en la investigación se logró recolectar datos de gestión institucional y calidad de servicio TIC sin realizar ninguna intervención sobre ellas, asimismo el tiempo de recojo de información comprendió el año 2024. El esquema del diseño se caracteriza de la siguiente manera:



**Donde:**

**R:** Relación entre gestión institucional y calidad de servicio TIC

**M:** Muestra

**O1:** Gestión institucional

**O2:** Calidad de servicio TIC

### 3.2. Variables y operacionalización

- **Definición conceptual**

**VI: Variable gestión institucional**

Según Martínez (2018) es la capacidad de integración de los diferentes agentes de la educación como son los estudiantes, padres, docentes, etc., con el fin de que se lleven a cabo las actividades y metas propuestas al iniciar un periodo académico.

**VII: Calidad de servicio TIC**

Gutiérrez y Gajardo (2018) mencionan que la calidad de servicio TIC es el desarrollo del aprendizaje y que para ello es necesario la existencia de materiales pertinentes, una buena organización estudiantil, estrategias educativas y profesionales calificados.

- **Definición operacional**

**VI: Gestión institucional**

La gestión institucional será analizada en su totalidad tomando en cuenta las dimensiones pedagógica curricular, organizativa, administrativa y comunitaria

**VII: Calidad de servicio TIC**

La calidad de servicio TIC en las instituciones educativas se mide a través de 5 dimensiones como: Equidad, Relevancia, Pertinencia. Eficacia y eficiencia.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

De acuerdo a la postura de Cruz et al. (2023) la población está constituido por individuos que poseen la misma cualidad y característica entre sí, por lo mismo estas dentro de una investigación llegan ser las unidades de análisis de quienes se recolectara información relevante para el estudio. Es por ello en la investigación la población estuvo conformado por 110 docentes del nivel primario.

Como criterio de inclusión se han tomado en cuenta solo a docentes del nivel primario y de la localidad de Andahuaylas mientras se han excluido a los docentes del nivel secundario y que aquellos que no pertenecen a una institución educativa de Andahuaylas.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra para Hernández y Mendoza (2018) se entiende como una pequeña parte que se selecciona de la población, que a su vez esta se caracteriza por la representatividad que comprende en cuanto a las características de la población. Por ende, en la investigación tuvo como muestra la participación de 86 docentes de ambos sexos.

#### **3.3.3. Muestreo**

Según la muestra el muestreo se determinó a través del método probabilístico, en la cual los participantes se seleccionaron de manera aleatoria; por ende, todos los participantes cuentan con las mismas probabilidades de ser seleccionados. Para ello se ha utilizado la formula siguiente:

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

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

Conforme a los autores Aceituno et al. (2020) una técnica dentro de la investigación sea cualitativa o cuantitativa es necesario e importante; ya que comprende las herramientas y materiales que se deben utilizar para recabar información. Según ello en el estudio la técnica que se usó en el acopio de datos

de ambas variables fue la técnica de la encuesta a través del cual la información se recabo de forma directa de los docentes.

Por instrumento según Vara (2012) se entiende como aquella herramienta que facilitara una recolección rápida de información de los sujetos de estudio, por lo cual en la investigación como instrumentos se utilizó los cuestionarios.

Respecto a este ítem cabe precisar que los instrumentos de la variable administración institucional ha sido adaptado de la investigación de Jesús (2020) que midió la variable mediante cuatro dimensiones y una totalidad de 21 ítems con una escala de medición de nunca, pocas veces, a veces, muchas veces y siempre. Mientras que los instrumentos de calidad de servicio TIC se han adaptado de la investigación de Rodríguez (2023) que comprende medir cinco dimensiones con una cantidad de 34 preguntas con una escala de Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

El proceso de validez de los instrumentos se ha efectuado mediante el análisis y aprobación de juicio de tres expertos a quienes se les solicito para que revisen el kit de validación a fin de realizar mejoras en cuanto a la coherencia , contenido y relevancia de las preguntas de cada uno de los instrumentos es así que los expertos dieron la valoración de aplicable.

El proceso de confiabilidad se ha logrado determinar haciendo uso de la estadística Alpha de Cronbach, esta estadística por los valores numéricos arrojados evidenció que el instrumento de gestión institucional cuenta con una confiabilidad de 0,872 para 21 preguntas mientras que calidad de servicio TIC una confiabilidad de 0.951. En ambos casos los instrumentos fueron altamente confiables.

### **3.5. Procedimientos de recolección de datos**

Por procedimiento de recojo de datos se conceptualiza como aquellos métodos que los investigadores utilizan para acercarse y recolectar la información de las unidades de análisis, con el objetivo de poseer una información completa de todos los involucrados en la investigación (Moscoso et al., 2023). En el estudio el primer procedimiento a desarrollar fue la selección adecuada de los instrumentos de recolección, los cuales tienen que guardar correspondencia a los cuestionamientos y objetivos de la investigación, asimismo estos instrumentos fueron evaluados en cuanto a su validez y confiabilidad; una vez determinada se procedió a la aplicación de las encuestas,

para ello ha sido necesario cursar una carta de autorización de aplicación de instrumento a la institución a fin de contar con el permiso para su aplicación a los docentes del nivel primario. Luego se procedió a la acción de aplicación de los cuestionarios según el tiempo previsto una vez terminada este proceso toda la data ha sido procesada en Excel según la codificación de cada una de las preguntas y luego trasladada al SPSS donde se recabo una información objetiva y real de las apreciaciones de los docentes respecto a las variables.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Conforme a Hernández y Mendoza (2018) por método se entiende como aquel proceso que permite descomponer una variable en sus elementos constitutivos que son sus dimensiones; por lo cual este análisis se desarrolló tomando en cuenta el método deductivo. Los procedimientos de análisis en la investigación se desarrollaron considerando varias herramientas, entre ellas el Excel y el software SPSS versión 27, donde en la herramienta uno los datos han sido procesados según la codificación de cada uno de los instrumentos, una vez revisada que la información este completa y pura; estos datos se trasladaron a la segunda herramienta donde se realizó dos tipos de análisis la descriptiva e inferencial. A través de la segunda prueba se logró ver la relación entre dirección institucional y calidad de servicio TIC en los docentes; los cuales se ponen a consideración en el capítulo de resultados.

### **3.7. Aspectos éticos**

Por razones éticas según Vara (2012) se entienden como aquellas condiciones que el investigador debe tomar en cuenta en su proceso de recolección de información. Según la definición en la investigación uno de los aspectos éticos fue pedir autorización a través de una carta a las instituciones educativas de Andahuaylas, asimismo se ha protegido la identidad de todos los docentes que conformaron la muestra; del mismo modo los resultados del estudio fueron manejadas de manera confidencial con la finalidad de no generar problemas dentro de las instituciones educativas.

#### IV. RESULTADOS

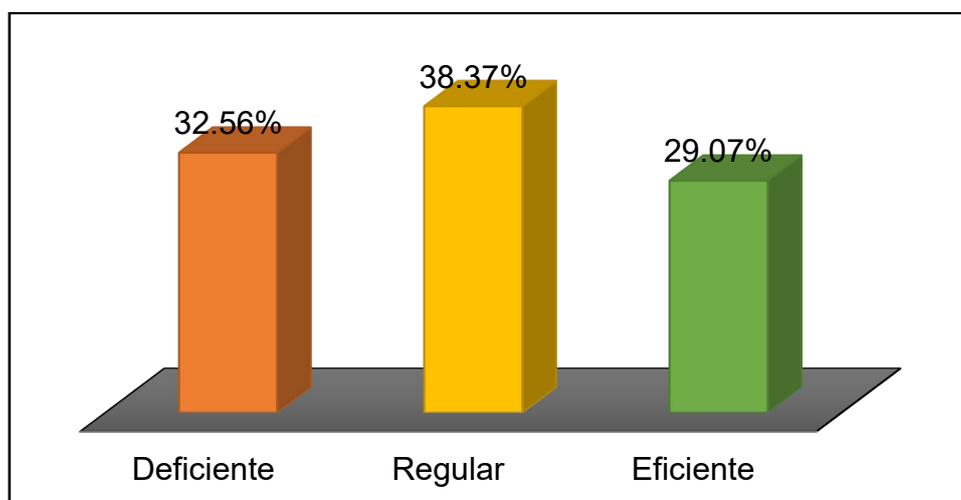
##### Análisis descriptivo

En este apartado se describen los datos obtenidos en las labores de campo los cuales detallan como se encuentran las variables en su contexto de análisis

##### Resultados descriptivos de las variables gestión institucional

**Figura 1**

*Nivel de Gestión institucional*



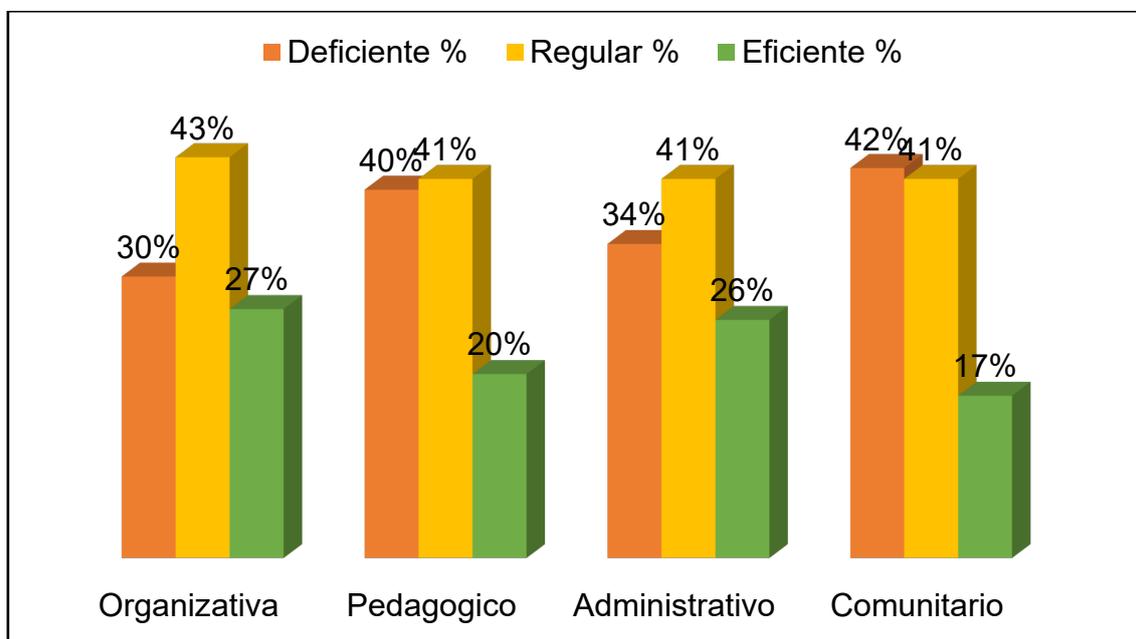
*Nota.* La figura muestra el nivel de gestión institucional de una Institución Educativa, Andahuaylas, 2024.

La figura 1 muestra la aprehensión de los docentes de un centro educativo de Andahuaylas, es así, que la mayoría de ellos, representados por un 38.37% menciona que la gestión institucional se dio de manera regular, seguido del 32.56%, que mencionaron que esta fue deficiente, lo que quiere decir que no se realizó un adecuado trabajo en la organización y dirección de la institución, asimismo el 29.07% menciona que este se dio de manera eficiente, reflejado en diversos factores, como la apropiada administración de los recursos humanos y otros. Estos resultados se apoyan en los resultados encontrados en los elementos de esta variable.

## Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable gestión institucional

**Figura 2**

*Dimensiones de la variable Gestión institucional*



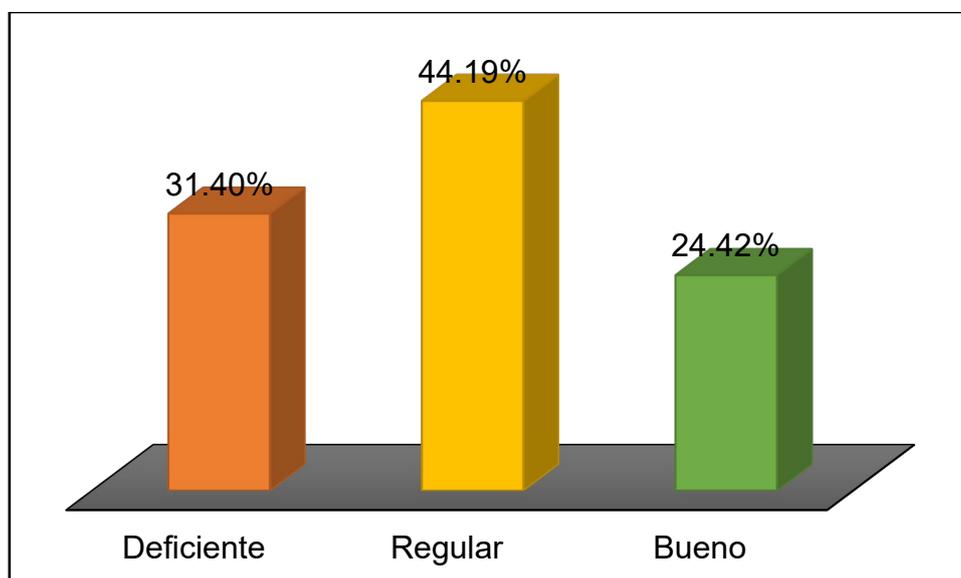
*Nota.* La figura muestra las dimensiones de la variable gestión institucional de una Institución Educativa, Andahuaylas, 2024. Fuente: Procesamiento de datos

La figura 2 evidencia los resultados descriptivos para las dimensiones de la dirección institucional, la dimensión organizativa es la que más resalta, pues el 43% de los docentes mencionaron que este se dio de manera regular, seguido por el 30% que menciona que fue deficiente y el 27% que refiere que este fue eficiente; en cuanto a la dimensión pedagógica se evidenció que el 41% fue regular, seguido del 40% que refiere que fue deficiente y solo el 20% refiere que fue eficiente; en cuanto a la dimensión administrativa, se evidenció que el 41% menciona que este se dio de manera regular, seguido por el 34% que menciona que fue deficiente y el 26% que refiere que fue eficiente; finalmente se evidenció que la dimensión comunitaria presenta resultados similares, pues el 42%, 41% y el 17% presentaron resultados deficiente, regular y eficiente respectivamente.

## Descripción de la variable calidad de servicios TIC

**Figura 3**

*Calidad de servicios TIC*



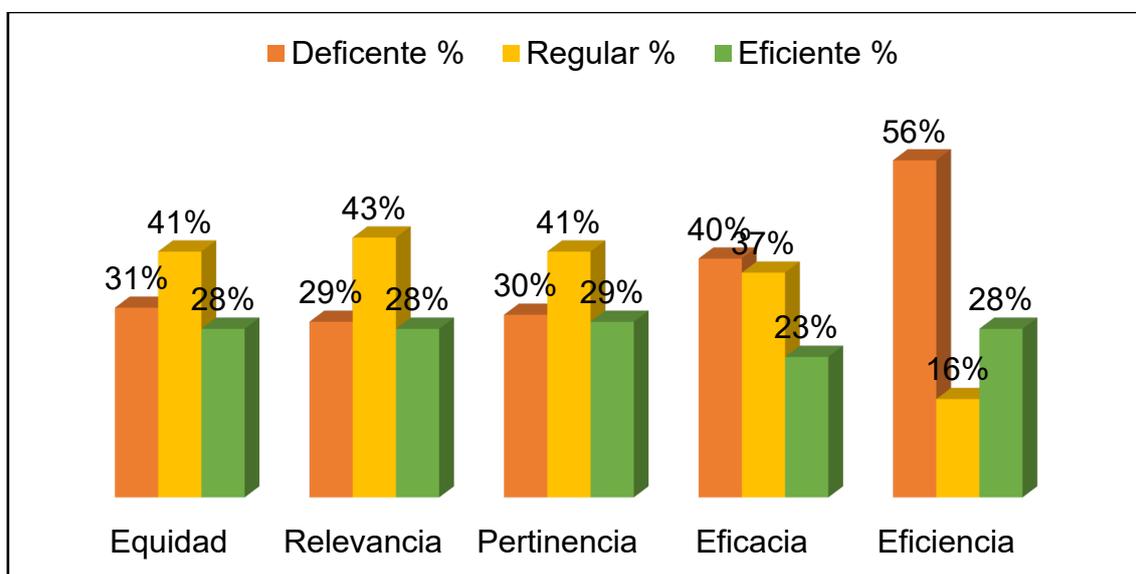
*Nota.* La figura muestra la calidad de servicio TIC de una Institución Educativa, Andahuaylas, 2024. Fuente: Procesamiento de datos

La figura 3 evidencia los resultados para calidad de servicios TIC, en la que el 44.19% de los docentes mencionaron que este se dio de manera regular, lo que significa que los servicios educativos brindados solo cumplían algunos requisitos de calidad, que aunque satisfacían las necesidades de los clientes o usuarios, deben ser mejoradas en el mediano y largo plazo, asimismo, el 31.40% refiere que fue deficiente, lo que quiere decir que no se brinda un buen servicio, y solo el 24.42% menciona que este fue bueno., es decir si se cumplen todos los requisitos de calidad en atención a los clientes o usuarios. Estos resultados se apoyan en los hallazgos recabados en los elementos constitutivos de esta variable.

## Descripción de las dimensiones de la variable Calidad de servicio TIC

Figura 4

Dimensiones de la variable calidad de servicio TIC



Nota. La figura muestra las dimensiones de la variable calidad de servicios TIC de una Institución Educativa, Andahuaylas, 2024. Fuente: Procesamiento de datos

La figura 4 evidencia los hallazgos para las dimensiones de calidad de servicios TIC, la mayoría de los docentes representados por el 56% mencionaron que la eficiencia en la institución educativa fue deficiente, seguido del 28% que refiere que fue bueno, y solo el 16% refiere que fue regular; en cuanto a la dimensión equidad se evidenció que en un 41% se dio de manera regular, seguido del 31% que fue deficiente, y el 28% que fue eficiente; por el lado de la dimensión relevancia se evidenció que en un 43% se dio de manera regular, seguido del 29% que fue deficiente, y el 28% que fue eficiente; en cuanto a la dimensión pertinencia, en un 41% se dio de manera regular, seguido de un 30% que fue deficiente, y el 29% se dio de manera eficiente; finalmente según el 40%, la dimensión eficacia se dio de manera deficiente, seguido del 37% que menciona que fue regular, y el 23% menciona que fue bueno.

## Prueba de normalidad para la variable gestión institucional y calidad de servicios TIC

Se ha procedido a efectuar el análisis de normalidad para determinar el estadístico a utilizar para demostrar las conjeturas bosquejadas, para ello se utilizó la prueba Kolmogorov ya que la cantidad de la muestra fue superior a 50.

- **Ha:** Los datos de la variable gestión institucional y calidad de servicio TIC no presentan una distribución normal
- **H0:** Los datos de la variable gestión institucional y calidad de servicios TIC presentan una distribución normal

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad para las variables gestión institucional y calidad de servicios TIC.*

Variables	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión institucional	0.090	86	0.079
Calidad de servicio	0.147	86	0.000

*Nota.* Datos según el procesamiento de datos en SPS.

En la tabla 3 se refleja que la administración educativa presenta una distribución de datos normal, esto debido a que la significancia fue de 0.079 que es mayor a 0.05, en cambio los valores para calidad de servicio TIC fue de 0.000, por ello la distribución de datos fue no normal, por ello la prueba estadística que se utilizó fue Rho de Spearman.

## Prueba de hipótesis

### Prueba para la hipótesis general

- Ha: La gestión institucional se relaciona positiva y significativamente con la calidad de servicios TIC de una Institución Educativa, Andahuaylas, 2024.
- H0: La gestión institucional no se relaciona positiva y significativamente con la calidad de servicios TIC de una Institución Educativa, Andahuaylas, 2024.

**Tabla 2**

*Prueba de hipótesis para las variables gestión institucional y calidad de servicio TIC*

		Gestión institucional	Calidad de servicio TIC	
Rho de Spearman	Gestión institucional	Coefficiente de correlación	1	,666**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	86	86
	Calidad de servicio TIC	Coefficiente de correlación	,666**	1
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	86	86

*Nota.* Datos según el procesamiento de datos en SPS.

Conforme a los datos mostrados en la tabla 4, se determinó que la variable dirección institucional y la calidad de servicios TIC se relacionan de manera significativa positiva y alta, esto debido a que el resultado de significancia fue 0.000, que es menor a 0.05. asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0.666, entonces en este caso se ha visto por conveniente aceptar la conjetura que afirma la asociación y dejar de lado la conjetura que desafirma la asociación.

### Prueba de hipótesis por dimensiones de la variable gestión institucional y la variable calidad de servicio TIC

**Ha:** La dimensión organizativa se relaciona positiva y significativamente con la calidad de servicio TIC en estudiantes de una Institución Educativa, Andahuaylas, 2024.

**Ho:** La dimensión organizativa no se relaciona positiva y significativamente con la calidad de servicio TIC en estudiantes de una Institución Educativa, Andahuaylas, 2024.

**Tabla 3**

*Prueba de hipótesis entre la dimensión organizativa y la variable calidad de servicio TIC.*

		Organizativa	Calidad de servicio TIC
Rho de Spearman	Organizativa	1	0.207
			0.056
		86	86
	Calidad de servicio TIC	0.207	1
		0.056	
		86	86

*Nota.* Datos según el procesamiento de datos en SPS.

Conforme a los datos mostrados en la tabla 5, se determinó que la dimensión organizativa y la calidad de servicios TIC no se relacionan, entre sí; es decir que el aspecto organizativo de la gestión institucional no es un factor determinante para que existe una calidad de servicio TIC en un centro educativo, Andahuaylas. Para este caso se ha visto por conveniente aceptar la conjetura que desafirma la asociación y dejar de lado la conjetura que afirma la asociación.

**Ha:** La dimensión pedagógica se relaciona positiva y significativamente con la calidad de servicio TIC en estudiantes de una Institución Educativa, Andahuaylas, 2024.

**Ho:** La dimensión pedagógica no se relaciona positiva y significativamente con la calidad de servicio TIC en estudiantes de una Institución Educativa, Andahuaylas, 2024.

**Tabla 4**

*Prueba de hipótesis entre la dimensión pedagógica y la variable calidad de servicio TIC.*

			Pedagógica	Calidad de servicio TIC
Rho de Spearman	Pedagógica	Coeficiente de correlación	1	,586**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Calidad de servicio TIC	N	86	86
		Coeficiente de correlación	,586**	1
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	86	86

*Nota.* Datos según el procesamiento de datos en SPS.

Conforme a lo mostrado en la tabla 6, se comprobó que la dimensión pedagógica y la calidad de servicios TIC se relacionan de forma significativa positiva y moderada, esto debido a que el resultado de significancia fue de 0.000, que es menor a 0.05, asimismo el coeficiente de correlación fue de 0.586, entonces en este caso se ha visto por conveniente aceptar la conjetura que afirma la asociación y dejar de lado la conjetura que desafirma la asociación.

**Ha:** La dimensión administrativa se relaciona positiva y significativamente con la calidad de servicio TIC en estudiantes de una Institución Educativa, Andahuaylas, 2024.

**Ho:** La dimensión administrativa no se relaciona positiva y significativamente con la calidad de servicio TIC en estudiantes de una Institución Educativa, Andahuaylas, 2024.

**Tabla 5**

*Prueba de hipótesis entre la dimensión administrativa y la variable calidad de servicio TIC.*

			Administrativa	Calidad de servicio TIC
Rho de Spearman	Administrativa	Coefficiente de correlación	1	,549**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	86	86
	Calidad de servicio TIC	Coefficiente de correlación	,549**	1
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	86	86

*Nota.* Datos según el procesamiento de datos en SPS.

Conforme a lo mostrado en la tabla 7, se probó que la dimensión administrativa y calidad de servicios TIC se relacionaban de forma significativa positiva y moderada, esto debido a que el resultado de significancia fue de 0.000, que es menor a 0.05, asimismo el coeficiente de correlación fue de 0.549, entonces en este caso se ha visto por conveniente aceptar la conjetura que afirma la asociación y dejar de lado la conjetura que desafirma la asociación.

**Hi:** La dimensión comunitaria se relaciona positiva y significativamente con la calidad de servicio TIC en estudiantes de una Institución Educativa, Andahuaylas, 2024.

**Ho:** La dimensión comunitaria no se relaciona positiva y significativamente con la calidad de servicio TIC en estudiantes de una Institución Educativa, Andahuaylas, 2024.

**Tabla 6**

*Prueba de hipótesis entre la dimensión comunitaria y la variable calidad de servicio TIC.*

			Comunicativa	Calidad de servicio TIC
Rho de Spearman	Comunicativa	Coefficiente de correlación	1	,552**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	86	86
	Calidad de servicio TIC	Coefficiente de correlación	,552**	1
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	86	86

*Nota.* Datos según el procesamiento de datos en SPS.

Conforme a los datos mostrados en la tabla 8, se comprobó que la dimensión comunitaria y calidad de servicios TIC se relacionan de forma significativa positiva y moderada, esto porque el resultado de significancia fue de 0.000, que es menor a 0.05, además el coeficiente de correlación fue de 0.552, entonces en este caso se ha visto por conveniente aceptar la conjetura que afirma la asociación y dejar de lado la conjetura que desafirma la asociación.

## V. DISCUSIÓN

En el estudio actual demuestra que existe una correlación significativa, positiva y fuerte entre la variable gestión institucional y la calidad de servicio TIC en estudiantes de un centro educativo de Andahuaylas, con un resultado de significancia de 0.000 y un valor de correlación de 0.666, este resultado es similar a la investigación de Cruz & Santos (2021), en la que la dirección educativa y la calidad de servicio TIC se relacionaban de manera significativa, tomando en consideración que la población de estudio en ambos trabajos fueron docentes, sin embargo la población del estudio de Cruz & Santos fue más amplia, asimismo en la investigación de Méndez (2019) se obtuvo este mismo resultado en cuanto a la vinculación de dirección institucional y calidad de servicio TIC, en esta investigación también participaron docentes, por otro lado la investigación de Hugo (2020) evidencio que estas dos variable si se relacionan de manera significativa positiva, pero débil, lo que significa que dentro del ámbito de estudio del autor mencionado, existían o existen otros factores que tienen mayor relación o incidencia que la gestión institucional.

Con respecto al objetivo específico 1 del estudio se determinó que la dimensión organizativa y la calidad de servicios TIC no tienen relación entre sí, es decir que el aspecto organizativo de la gestión institucional no es un componente concluyente para que haya una calidad de servicio TIC en una Institución Educativa, este hallazgo comparado con los datos encontrados en la investigación de Cruz y Santos (2021) no guardan correspondencia entre si puesto que los autores en su investigación si determinaron que la dimensión organizativa es un factor determinante para lograr alcanzar una calidad de servicio TIC dentro de las instituciones. A ello también se suma el estudio de Hugo (2020) quien también en su estudio evidencio que hay una directa asociación entre esta dimensión y la calidad de servicio TIC, asimismo, Méndez (2019) reafirma lo que evidenciaron los autores mencionados. Uno de los factores por los que no se encuentra una correspondencia entre los hallazgos es que las investigaciones previas han sido efectuadas con diferentes tamaños de muestra de estudio asimismo, las unidades de análisis estuvieron conformadas por tres participantes como son padres de familia, docentes y escolares; en cambio en la investigación solo se tomó en cuenta la apreciación de los docentes

quienes según sus propias observaciones dieron puntuaciones a cada uno de las preguntas de la investigación.

A esto también se suma que la dimensión organizativa en la investigación ha tenido una apreciación regular por parte de los docentes a pesar no estar vinculado con la calidad de servicio TIC en contraste a ello la investigación de Méndez (2019), evidencio que la dimensión organizativa fue percibida como adecuada por el 71% de docentes, es decir las apreciaciones realizadas en ambas investigaciones son muy diferentes porque se puede afirmar que la gestión institucional en una institución educativa, en su mayoría se encuentra dentro del manejo regular y adecuada, por ello los miembros participantes de las instituciones reflejan preocupación por mejorar la calidad de servicio TIC dentro de las instituciones tomando en cuenta otros aspectos que no necesariamente deben estar relacionados con la parte organizativa de la institución.

En cuanto al resultado del objetivo específico 2 se comprobó que la dimensión pedagógica y calidad de servicios TIC si tienen relación significativa positiva y moderada entre sí, debido a que el resultado de significancia fue de 0.000, menor a 0.05, con un coeficiente de 0.586 este hallazgo tiene relación directa con los resultados mostrados por Cedeño (2023) quien en su estudio también determino que la dimensión pedagógica posee asociación preponderante con la calidad de servicio TIC puesto que el 47% de alumnos mencionaron encontrarse satisfechos con la calidad de servicio TIC, ofrecido por el centro aduciendo así que la gestión de los directivos fue eficiente, en cuanto al cumplimiento de sus necesidades. Por otro lado, este hallazgo también coincide con la pesquisa de Méndez (2019) quien también en su publicación demostró que la dimensión pedagógica si posee una dependencia directa con la calidad de servicio TIC. Puesto que el autor encontró que la calidad de servicio TIC en gran porcentaje se encontraba en un rango regular al igual que en la presente investigación, por otro lado, a diferencia de esta investigación, solo el 18% menciona que el nivel de calidad de servicio TIC fue deficiente en tanto en el estudio ha sido un porcentaje mucho más alto. Teóricamente según Blejmar (2019), se puede afirmar que la dirección educativa en si es un proceso que busca alcanzar fines y objetivos institucionales para lograr alcanzar la satisfacción de todos los involucrados mediante la realización de ciertas acciones

donde se resalta la importancia de la gestión pedagógica como un factor determinante de la calidad ofrecida en una institución.

En cuanto al objetivo específico 3 se comprobó que la dimensión administrativa y calidad de servicios TIC conservan una correlación significativa positiva y moderada, porque que el resultado de significancia fue de 0.000, menor a 0.05 y un coeficiente de 0.549. este hallazgo concuerda con el estudio de Rodríguez (2023), quien entre sus hallazgos mostro que la dimensión administrativa de la dirección educativa posee una vinculación positiva moderada con la calidad de servicio TIC así también evidenció que la gestión educativa de las unidades de análisis tuvo un resultado de bueno y muy bueno, diferente a la presente investigación en la que solo el 29.07% presentan resultados eficientes, sin embargo estas diferencias podrían ser debido a la disparidad en la población que existe entre las investigaciones y el contexto analizado. Asimismo, guarda relación con el estudio de Méndez (2019) quien también encontró los mismos resultados que la investigación efectuada en la que la gestión institucional fue calificado como poco adecuado según la percepción del 75% de docentes, mientras que en esta investigación el 32.56% menciono que fue deficiente, en ambos estudios las unidades de análisis fueron quienes docentes por lo que las apreciaciones no discreparon entre sí. Por otro lado, también guarda relación con la investigación de Cedeño (2023) quien como conclusión mencionó que la calidad en la educación es importante para la mejora social, por ende, es primordial que los gestores educativos pongan voluntad de su parte para mejorar la calidad de servicio TIC.

Conforme al objetivo específico 4 se comprobó que la dimensión comunitaria y la variable calidad de servicios TIC si tienen relación significativa positiva y moderada, debido a que el resultado de significancia fue de 0.000, menor a 0.05, con un coeficiente de 0.552. este hallazgo concuerda con las investigaciones encontradas en los estudios de Rodríguez (2023), Cedeño (2023), Cruz y Santos (2021) quienes entre sus hallazgos mostraron que la dimensión comunitaria es muy fundamental para alcanzar una calidad de servicio TIC puesto que satisface las necesidades educativas, sin embargo, para ello es necesario primero conocer la realidad social de cada institución, de esta manera poder tomar mejores decisiones, en función a cada circunstancia; respecto a ello Martínez (2018) y Asto (2018) argumentan que para lograr comprender esta

dimensión es necesario tomar en cuenta indicadores como relaciones interpersonales, proyectos sociales y la colaboración de todos los miembros del ámbito educativo a fin de alcanzar los objetivos institucionales.

En cuanto a la calidad de servicio TIC, Gutiérrez y Gajardo (2018) mencionan que la calidad de servicio TIC contribuye al desarrollo del aprendizaje y que para ello es necesario la existencia de materiales pertinentes, una buena organización estudiantil, estrategias educativas y profesionales calificados. Con esta apreciación se ratifica que la calidad de servicio Tic dentro de los centros educativos se logran alcanzar a través una gestión adecuada de pedagogía, administrativa y comunitaria.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se determinó que la gestión institucional y la calidad de servicios TIC se relacionan de manera significativa positiva y alta, debido a que el resultado de significancia fue de 0.000, menor a 0.05. Con un coeficiente de correlación de 0.666.

**Segunda:** Se determinó que la dimensión organizativa y la calidad de servicios TIC no tienen relación entre sí; es decir que el aspecto organizativo de la gestión institucional no es un componente concluyente para que haya una calidad de servicio TIC en una Institución Educativa, Andahuaylas.

**Tercera:** Se determinó que la dimensión pedagógica y la variable calidad de servicios TIC si tienen relación significativa positiva y moderada entre sí, debido a que el resultado de significancia fue de 0.000, menor a 0.05, con un coeficiente de 0.586.

**Cuarta:** Se determinó que la dimensión administrativa y la variable calidad de servicios TIC si tienen relación significativa positiva y moderada, debido a que el resultado de significancia fue de 0.000, menor a 0.05, con un coeficiente de 0.549.

**Quinta:** Se determinó que la dimensión comunitaria y la variable calidad de servicios TIC si tienen relación significativa positiva y moderada, debido a que el resultado de significancia fue de 0.000, menor a 0.05, con un coeficiente de 0.552.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda a las autoridades de la UGEL de Andahuaylas contar un presupuesto propio para asegurar la modernidad y el sostenimiento de los servicios tecnológicos a fin de garantizar que la calidad de servicio TIC sea la más eficaz para ello es imprescindible también contar con el compromiso de todos los mandos competentes a fin de garantizar una pertinente, idónea y eficaz gestión institucional por parte del docente.

**Segunda:** Se recomienda a las Instituciones Educativas de la UGEL de Andahuaylas dejar de priorizar la parte organizativa de la gestión institucional en vista que esta dimensión no está directamente vinculada con la calidad de servicio TIC prestada por lo que es importante priorizar otros aspectos que solo misión, visión, organigrama institucional a fin alcanzar una satisfacción plena de los estudiantes respecto al servicio TIC ofrecido por la gestión institucional que efectúan los docentes

**Tercera:** Se recomienda al director de la UGEL de Andahuaylas integrar dentro del currículo escolar el empleo y la aplicación de las TICs a fin de fomentar en los alumnos habilidades digitales que ayuden mejorar su proceso de enseñanza y aprendizaje en las diferentes áreas lo que reflejara una buena gestión institucional dentro de la institución y una plena satisfacción de parte de los estudiantes con el servicio ofrecido.

**Cuarta:** Se encomienda a los directores de las instituciones educativas de la UGEL de Andahuaylas definir de manera clara las responsabilidades y obligaciones de cada uno de los responsables del área de tecnología e información a fin de garantizar una toma de decisiones y resolución de problemas eficientes dentro de las instituciones. De esta forma se conseguirá los objetivos institucionales de manera conjunta y comprometida con todos los miembros.

**Quinta:** Se encomienda a los directores de las instituciones educativas de la UGEL de Andahuaylas establecer como política institucional la colaboración activa de todos los integrantes del centro educativo para discutir y consensuar decisiones vinculadas al uso y manejo de la

tecnología esta experiencia traerá efectos positivos de integración entre todos los miembros haciendo que todos formen parte responsable de este proceso. Lo que garantizara que las decisiones que se acaten en el centro educativo cuenten con la aprobación y el conocimiento de todos los miembros en cuanto a la elección de la alternativa posible para solucionar un problema.

## REFERENCIAS

- Abril, M. (21 de Octubre de 2021). Proceso de aprendizaje en la pandemia. *Panorama*, 15(28),17. <https://www.redalyc.org/journal/3439/343965146010/343965146010.pdf>
- Aceituno, C., Minauro, R., & Cruz, R. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica*. (C. Aceituno, Ed.) Recursos para la investigación. <https://repositorio.concytec.gob.pe/server/api/core/bitstreams/ca4464d4-169e-0301-da58-641ddde28ad3/content>
- Alvarado, O. (2009). *Gestión Educativa. Enfoques y Procesos*. Lima: Universidad de Lima - Fondo de Desarrollo Editorial. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/17047>
- Ariyanto, E., Aima, H., & Nurani, A. (2020). Analysis of the Effect of Service Quality Dimensions on Student Satisfaction in Master of Management of Mercu Buana University. *OSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 22(6). doi:10.9790/487X-2206070513
- Arroyave, J., & Hurtado, O. (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación superior privada de la ciudad de Pereira, Colombia. *Revista Empresarial*, 13, 47. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7021659>
- Asto, J. (2018). *Estrategias de gestión institucional para mejorar el desempeño docente de las instituciones educativas nacionales del nivel de educación secundaria, Distrito de Hunter, Arequipa, 2016*. Arequipa - Cusco: [Tesis de maestría, de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/b29c5e78-f5a8-4bdb-910d-ff49115055a6>
- ATD Fourth World. (29 de January de 2024). *Gallup Story Garden*. Education so that everyone can reach their potential: [https://www.atd-fourthworld.org/gallup-story-garden/?gad\\_source=1&gclid=CjwKCAjwp4m0BhBAEiwAsdc4aHT8yJ\\_YWa\\_s9HF2rcDLss72i065CUYQCA1JWBxszyBOMF3zLEexhoCf1AQAvD\\_BwE](https://www.atd-fourthworld.org/gallup-story-garden/?gad_source=1&gclid=CjwKCAjwp4m0BhBAEiwAsdc4aHT8yJ_YWa_s9HF2rcDLss72i065CUYQCA1JWBxszyBOMF3zLEexhoCf1AQAvD_BwE)
- Bakrie, M., Sujanto, B., & Rugaiyah, R. (2019). The Influence of Service Quality, Institutional Reputation, Students' Satisfaction on Students' Loyalty in Higher Education Institution. *International Journal for Educational and Vocational Studies*, 1(5), 379 - 391. doi:<https://doi.org/10.29103/ijevs.v1i5.1615>
- Banco Mundial. (17 de Marzo de 2021). *Se debe actuar de inmediato para hacer frente a la enorme crisis educativa en América Latina y el Caribe*. (B. Mundial, Editor)

<https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2021/03/17/hacer-frente-a-la-crisis-educativa-en-america-latina-y-el-caribe>

- Bernasconi, A., & Rodríguez, E. (2018). La acreditación de la gestión institucional en Universidades Chilenas. *Revista Electronica de Investigacion Cientifica*, 20 - 48. <http://redie.uabc.mx/redie/article/view/966>
- Blanco, M. (2005). *La Educacion de calidad para todos empieza en la primera infancia*. Enfoqueseducacionales. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9116272>
- Blejmar, B. (2019). *Gestionar es hacer que las cosas sucedan*. Mexico: Ediciones Novedades Educativas. <https://agmerparana.com.ar/wp-content/uploads/2017/09/BLEJMAR-Bernardo-GESTIONAR-ES-HACER-QUE-LAS-COSAS-SUCEDAN.pdf>
- Cedeño, E. (18 de Mayo de 2023). *Gestion de los directivos y su influencia en la calidad educativa de la U.E. "Francisco Huerta Rendón" 6to grado de basica de la ciudad de Babahoyo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnica de Babahoyo]: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/13745>
- CEPLAN. (2021). *Plan Bicentenario*. Informe. [https://www.ceplan.gob.pe/documentos/\\_/plan-bicentenario-el-peru-hacia-el-2021/](https://www.ceplan.gob.pe/documentos/_/plan-bicentenario-el-peru-hacia-el-2021/)
- Cruz, C., & Santos, O. (2021). La gestión de los directivos y la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista, Región Callao. *Journal of the Academy*, 27. doi:<https://doi.org/10.47058/joa4.5>
- Cruz, R., Guillén, Elsa, Quispe, H., & Aceituno, C. (2023). *Trucos y secretos de la praxis cuantitativa*. Atenea Editoras. <https://www.repalain.com/product/trucos-y-secretos-de-la-praxis-cuantitativa-2023/>
- Cueto, R., Geraldo, L., & Trro, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Revista industrial Data*, 13. <https://www.redalyc.org/journal/816/81664593010/>
- Dudchencko, V., & Vitman, K. (2018). Public administration of economic development in the context of the institutional theory. *Baltic Journal of Economic Studies*, 4(1), 139 - 147. doi:DOI: <https://doi.org/10.30525/2256-0742/2018-4-1-139-147>
- Dussel, I., Ferrante, P., Pulfer, & Dario. (2020). *Pensar la educación en tiempos de pandemia: Entre la emergencia, el compromiso y la espera*. Buenos Aires:

UNIPE. <https://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/unipe/20200820015548/Pensar-la-educacion.pdf>

Edwards, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Diaz de Santos S.A. [https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_vpt\\_buy#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_vpt_buy#v=onepage&q&f=false)

Elera, R. (2010). *La calidad del servicio en una Institución Educativa Pública de Callao*. [Tesis de Maestría, Universidad San Ignacion de Loyola]: <https://hdl.handle.net/20.500.14005/1149>

Espinosa, P., Prieto, W., Rubio, C., & Ochoa, M. (Mayo de 2021). Liderazgo, calidad y educación. Sistemas de gestión de calidad en instituciones educativas. *Revista Conrado*, 17(81), 9. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n81/1990-8644-rc-17-81-419.pdf>

Farro, F. (2001). *Planeamiento Estratégico para Instituciones Educativas de Calidad*. Lima: UDEGRAF. [http://biblioteca.undac.edu.pe:8081/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=30758&shelfbrowse\\_itemnumber=30687](http://biblioteca.undac.edu.pe:8081/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=30758&shelfbrowse_itemnumber=30687)

Feria, H., Blanco, M., & Valledor, R. (2019). *La dimensión metodológica del diseño de investigación*. Cuba: Editorial Académica Universitaria (Edacun). <http://edacunob.ult.edu.cu/xmlui/bitstream/handle/123456789/90/La%20dimensi%C3%B3n%20metodol%C3%B3gica%20del%20dise%C3%B1o%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, F., Juárez, S., & Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana Educación Superior*, 11. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S025743142018000200016&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S025743142018000200016&lng=es&nrm=iso)

Georgiou, A., & Arenas, D. (2023). Community in Organizational Research: A Review and an Institutional Logics Perspective. *Review Article*, 4(1), 22. <https://www.researchgate.net/publication/369178139>

Gutiérrez, J., & Gajardo, M. (2018). *The concept of quality in education: construction, dimensions and evaluation*. Baja California: GAZETTE. <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2018/12/G10ES.pdf>

Hernandez, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. Mexico: Mc Graw Hill. doi:<https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>

- Hugo, R. (2020). *Gestión institucional y calidad educativa en la Institución Educativa N° 0005 Antonio Raymondi, Huallaga – 2020*. Tarapoto: [ Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48315/Hugo\\_QRS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48315/Hugo_QRS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jesus, M. (2020). *Gestión institucional y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 5122 José Andrés Rázuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020*. Lima: [ Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49948/Jes%c3%bas\\_VMD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49948/Jes%c3%bas_VMD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kaufman, R. (1988). *Planificación de Sistemas Educativos*. USA: Trillas.  
<http://online.aliat.edu.mx/adistancia/ModPlaneacion/img/lecturas/planificacion.pdf>
- Kubaisi, H., Shahbal, S., & Khan, A. (Octubre de 2022). Educational Institutional Management: Pedagogical and distributed Leadership- A Competencies Based Learning Model. *International Islamic University*, 23.  
<https://www.researchgate.net/publication/364829372>
- Liu, F., Wang, G., Yao, Baozhen, Ye, J., Wang, J., . . . Liu, H. (2023). Cross-sectional investigation of quality of life determinants among children with tic disorders: The roles of family environmental and clinical factors. *Heliyon*, 9(2), 2405 - 8440.  
[doi:https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e13228](https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e13228)
- Martinez, L. (2018). *Administración Educativa*. Mexico: Red Tercer Milenio.  
[https://www.academia.edu/6358909/Administraci%C3%B3n\\_Educativa\\_de\\_LUCIA\\_MARTINEZ\\_AGUIRRE](https://www.academia.edu/6358909/Administraci%C3%B3n_Educativa_de_LUCIA_MARTINEZ_AGUIRRE)
- Méndez, M. (2019). *Gestión institucional y calidad de la educación en la unidad educativa Agustín Castro Espinoza. Guayaquil, Guayas, Ecuador – 2018*. Piura: [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38830>
- MINEDU, M. d. (2021). *Memorial institucional*. (MINEDU, Ed.) Repositorio MINEDU:  
<https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/7635>
- Moscoso, I., Abarca, R., Cruz, R., & Aceituno, C. (2023). *Rompiendo Paradigmas en la investigación Científica*. Cusco: Atenea editoras.

<https://www.repalain.com/product/rompiendo-paradigmas-en-la-investigacion-cientifica-2023/>

Parasuraman, A., Ziethaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. [https://www.researchgate.net/publication/200827786\\_SERVQUAL\\_A\\_Multiple-item\\_Scale\\_for\\_Measuring\\_Consumer\\_Perceptions\\_of\\_Service\\_Quality](https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality): Journal of Retailing,.

Paucar, Y. (2019). *Aplicación de las TICS en la Educación Peruana*. Piura - Perú: [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional de Tumbes]. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/868>

Piscoya, L. (2012). *Variables e indicadores para evaluar la calidad educativa*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <http://hdl.handle.net/10757/285351>

Quispe, W., Zevallos, L., & Sangama, J. (Diciembre de 2020). Calidad educativa y gestión institucional en la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, Perú. *Revista científica INICC -PERÚ*, 3(2), 9. doi:<https://doi.org/10.36996/delectus.v3i2.48>

Rodriguez, H. (2023). *Gestión educativa en la Calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 86088 Señor de los Milagros - Huaraz, 2022*. Lima: [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113004>

Sanyal, C., Martin, M., & DAntoni, S. (2005). *Institutional management in higher education: training aimed at higher education planners and managers*. Francia: International Institute for Educational Planning. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000120341>

Shahbal, D., Kubaisi, H., Khan, & A. (17 de 10 de 2022). Pedagogical Management and Leadership a Competences Based Learning Model. *The Seybold*, 23. [https://www.researchgate.net/publication/364829372\\_EDUCATIONAL\\_INSTITUTIONAL\\_MANAGEMENT\\_PEDAGOGICAL\\_AND\\_DISTRIBUTED\\_LEADERSHIP-A\\_COMPETENCIES\\_BASED\\_LEARNING\\_MODEL](https://www.researchgate.net/publication/364829372_EDUCATIONAL_INSTITUTIONAL_MANAGEMENT_PEDAGOGICAL_AND_DISTRIBUTED_LEADERSHIP-A_COMPETENCIES_BASED_LEARNING_MODEL)

Shniekat, N., Abdallat, W., Hussein, M., & Ali, B. (2022). Influence of Management Information System Dimensions on Institutional Performance. *Information Sciences Letters An International Journal*, 11(5), 1435 - 1443. doi:doi:10.18576/isl/110512

- Sotirios, Z., Hameed, Z., Ayidh, M., & Rehman, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in psychology*, 13. doi: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>
- Teguh, S., Graciana, A., Obediencia, J., Sri, M., & Fatihatul, K. (16 de 04 de 2024). Improve the quality of education through technology-based learning. *Universidad Estatal de Yakarta*, 46. [https://www.researchgate.net/publication/380231293\\_Improving\\_the\\_Quality\\_of\\_Education\\_Through\\_Technology-Based\\_Learning](https://www.researchgate.net/publication/380231293_Improving_the_Quality_of_Education_Through_Technology-Based_Learning)
- Ueda, K., & Black, K. (2021). A Comprehensive Review of Tic Disorders in Children. *Journal of Clinical Medicine*, 10(11). doi:<https://doi.org/10.3390/jcm10112479>
- Ulewicz, R., Kanchana, S., Nitkiewicz, T., & Wisniewska, A. (2020). Quality of Educational Services. *International Symposium on Quality*, 12. [https://www.researchgate.net/publication/340270027\\_QUALITY\\_OF\\_EDUCATIONAL\\_SERVICES](https://www.researchgate.net/publication/340270027_QUALITY_OF_EDUCATIONAL_SERVICES)
- UNESCO. (2023). *Los actores no estatales en la educación: ¿Quién elige? ¿Quién Pierde?* (UNESCO, Editor): <https://www.right-to-education.org/es/resource/los-actores-no-estatales-en-la-educaci-n-qui-n-elige-qui-n-pierde>
- Vara, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa: Desde la idea inicial hasta la sustentación*. Lima: Universidad San Martín de Porres. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Xiaojie, W., Xiaoxia, T., & Xiugiong, W. (2023). The institutional logics perspective in management and organizational studies. *Journal of Business Research*, 167. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.114183>
- Zavaleta, E. (2021). Analysis of institutional management in the academic units of the National Police. *Journal of Research in Communication and Development*, 12. doi:<https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.1.489>

## ANEXOS

**Tabla de operacionalización de variables**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión institucional	Según Martínez (2018) es la capacidad de integración de los diferentes agentes de la educación como son los estudiantes, padres, docentes, etc., con el fin de que se lleven a cabo las actividades y metas propuestas al iniciar un periodo académico	La gestión institucional será analizada en su totalidad tomando en cuenta las dimensiones pedagógica curricular, organizativa, administrativa y comunitaria	Pedagógica curricular	Trabajo pedagógico.	(1) Nunca (2) Pocas veces (3) A veces (4) Muchas veces (5) Siempre
				Planes con el PEI.	
				Estilo de enseñanza.	
				Innovación.	
				Liderazgo pedagógico.	
				Evaluación sistemática y orientadora.	
			Organizativa	Visión y misión.	
				Objetivos y metas.	
				Documentación	
				Organigrama	
				Comportamiento Organizacional.	
			Administrativa	Comisiones	
				Presupuesto.	
				Mantenimiento	
				Infraestructura y Mobiliario.	
				Recursos.	
			Comunitaria	Jornada de trabajo.	
Relaciones Interpersonales					
Proyectos sociales.					
Coordinación					
				Participación	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad de servicio TIC	Gutiérrez y Gajardo (2018) mencionan que la calidad de servicio TIC es el desarrollo del aprendizaje y que para ello es necesario la existencia de materiales pertinentes, una buena organización estudiantil, estrategias educativas y profesionales calificados	La calidad de servicio TIC en las instituciones educativas se mide a través de 5 dimensiones como: Equidad, Relevancia, Pertinencia. Eficacia y eficiencia.	Equidad	Promover aprendizaje para el desarrollo social	Nunca Casi Nunca A veces Casi Siempre Siempre
				Integrar a las actividades sociales productivas y culturales.	
			Relevancia	Transmite confianza.	
				Promover enseñanza de acuerdo con la diversidad	
			Pertinencia	Implementación de espacios tecnológicos	
				Educación igualitaria	
			Eficacia	Adecuado manejo de recursos	
				Producto logrado	
Eficiencia	Satisfacción de resultados				
	Productos alcanzados				

**Tabla de matriz de consistencia**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DISEÑO METODOLÓGICO</b>
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>		
¿Cuál es la relación entre la gestión institucional y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa Andahuaylas, 2024?	Determinar el grado de relación que existe entre gestión institucional y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa Andahuaylas, 2024	Existe relación significativa entre la gestión institucional y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa Andahuaylas, 2024.		<b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b>		<b>TÉCNICA:</b> Encuesta
¿Cuál es la relación entre la parte organizativa y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa- Andahuaylas, 2024?	Determinar la relación entre la parte organizativa y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa Andahuaylas, 2024.	Existe relación significativa entre la parte organizativa y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa Andahuaylas, 2024	<b>Variable 1</b>	<b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario
¿Cuál es el grado de relación que existe entre la parte pedagógica y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa- Andahuaylas, 2024?	Determinar la relación entre la parte pedagógica y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa Andahuaylas, 2024	Existe relación significativa entre la parte pedagógica y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa Andahuaylas, 2024	Gestión institucional	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Básica
¿Cuál es el grado de relación que existe entre la parte administrativa y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa- Andahuaylas, 2024?	Determinar el grado de relación que existe entre la parte administrativa y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa Andahuaylas, 2024	Existe relación significativa entre la parte administrativa y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa Andahuaylas, 2024	<b>Variable 2</b>	<b>ALCANCE</b> Correlacional
¿Cuál es el grado de relación que existe entre la parte comunitaria y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa- Andahuaylas, 2024?	Determinar el grado de relación que existe entre la parte comunitaria y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa Andahuaylas, 2024	Existe relación significativa entre la parte comunitaria y calidad de servicio TIC en estudiantes de una institución educativa Andahuaylas, 2024	Calidad de servicio TIC	<b>POBLACIÓN:</b> constituida por 110 colaboradores
				<b>MUESTREO:</b> Probabilístico

**Instrumento de recolección de datos**  
**GESTIÓN INSTITUCIONAL**

N°	DIMENSIÓN 1: ORGANIZATIVA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Demuestra conocimiento de los derechos y deberes del personal educativo.					
2	Orienta acciones y actividades dirigidos al cumplimiento de la misión y visión institucional.					
3	Realiza reuniones periódicas para conocer, elaboración o reestructuración el contenido de los documentos de gestión.					
4	Mantiene comunicación efectiva con la comunidad educativa informando sobre los progresos y necesidades de la institución educativa.					
5	Tiene un trato cordial y respetuoso al interactuar con la comunidad educativa.					
6	Delega responsabilidades formando comisiones de trabajo con la participación de todo el personal.					
	<b>DIMENSIÓN 2: PEDAGÓGICA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	Realiza o gestiona capacitaciones para mejorar su práctica en el aula.					
8	Realiza periódicamente acompañamiento a su práctica como docente, valorando su fortaleza y necesidades de mejora.					
9	Propicia reuniones colegiados, pasantías para compartir nuevas estrategias de enseñanza.					
10	Motiva al personal a realizar proyectos de innovación, felicita y valora su práctica.					
11	Promueve un clima favorable para generar nuevos aprendizajes.					
12	Evalúa la labor docente de manera justa, integral y con propósitos formativos.					
	<b>DIMENSIÓN 3: ADMINISTRATIVA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	Participa en redes escolares de la comunidad para buscar soluciones a necesidades de la escuela.					
14	Ejecuta acciones de rendición de cuentas eficientes, con énfasis en los aprendizajes desarrollados con la comunidad educativa.					
15	Gestiona y realiza proyectos para implementar los recursos de la institución.					
16	Busca aliados y realiza convenios para solucionar las necesidades de la institución.					
17	Realiza y respeta la distribución de tiempo del personal que labora en la institución.					
	<b>DIMENSIÓN 4: COMUNITARIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18	Conoce las necesidades, características y demandas de la comunidad orientando la práctica pedagógica					
19	Gestiona proyectos educativos donde valoren los eventos de la comunidad.					
20	Involucra a los padres de familia en las reuniones de jornadas de reflexión.					
21	Propicia actividades donde los docentes interactúen con los padres de familia.					

## CALIDAD DE SERVICIO TIC

N°	DIMENSIÓN EQUIDAD	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿La Institución educativa atiende adecuadamente el buen funcionamiento de los recursos de desarrollo tecnológico para la gestión de los recursos y servicios que ofrece?					
2	¿La Institución educativa permite el libre acceso a los recursos de desarrollo tecnológico a toda la comunidad educativa sin distinción?					
3	¿La Institución educativa atiende adecuadamente las instalaciones e infraestructuras que se requieran para mejorar los servicios que ofrece?					
4	¿La Institución educativa permite el libre acceso a las infraestructuras que se requieran para el desarrollo de los servicios que ofrece?					
5	¿La Institución educativa dispone de recursos bibliográficos de consulta que están a disposición de toda la comunidad educativa sin distinción?					
6	¿La Institución educativa atiende adecuadamente la selección de los docentes considerando perfiles profesionales y que tendrán a cargo el servicio educativo?					
7	¿La Institución educativa pone a disposición de los docentes diferentes sistemas para la gestión educativa?					
8	¿La Institución educativa pone a disposición de los docentes ambientes de aprendizaje, para la autogestión y sostenibilidad de los recursos?					
9	¿Los docentes de la institución educativa realizan el seguimiento y control de los recursos y servicios para determinar el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales?					
	<b>DIMENSIÓN RELEVANCIA</b>	1	2	3	4	5
10	¿Los docentes de la institución educativa organizan y desarrollan estrategias para la gestión del trabajo colaborativo, promoviendo el intercambio cultural?					
11	¿El desarrollo de los programas de gestión aplicados promueve la utilización de estrategias operativas adaptativo, mediante las cuales los docentes observan modelos, ejemplos de buenas prácticas profesionales y ciudadanas, que deben conocer, comprender y simular en su práctica profesional?					
12	¿La institución educativa atiende adecuadamente las necesidades de desarrollo tecnológico (hardware y software) que se requieran para la buena gestión administrativa?					
13	¿La institución educativa atiende adecuadamente las instalaciones e infraestructuras que se requieran para la formación de competencias laborales de los docentes?					
14	¿Los servicios que se imparten se caracterizan por la actualidad, claridad y coherencia con los objetivos y competencias propuestas por la I.E.?					
15	¿Las estrategias que desarrollan los docentes se caracterizan por la facilidad de comprensión y el uso adecuado de los servicios tecnológicos de la IE?					
16	¿La institución educativa proporciona a los docentes el acceso a múltiples recursos electrónicos, para la actualización?					
	<b>DIMENSIÓN PERTINENCIA</b>	1	2	3	4	5
17	¿Los diseños de los programas tecnológicos propuestos por la I.E. permiten flexibilidad de acomodación del trabajo en función a los diferentes mecanismos de operatividad de la gestión pública?					

18	¿Los diseños de los programas curriculares permiten flexibilidad de acomodación de los aprendizajes en función a los diferentes ritmos de aprendizaje de los estudiantes?					
19	¿Las situaciones de aprendizaje promueven que el estudiante aplique los contenidos recibidos en el aula a su propia realidad personal y cultural?					
20	¿Los programas de gestión que se planifican responden a necesidades formativas identificadas en consenso con la comunidad educativa?					
21	¿Los servicios impartidos consideran la no discriminación en relación a edad, sexo, cultura, religión o etnia?					
22	¿Los recursos impartidos utilizados durante la gestión administrativa consideran criterios de edad, sexo, cultura, religión o etnia?					
23	¿Los programas de gestión que planifican los administrativos de la I.E. responden a los contextos culturales, sociales y de creencias religiosas?					
	<b>DIMENSIÓN EFICACIA</b>	1	2	3	4	5
24	¿La institución educativa cuida atentamente que exista una adecuada coherencia entre los objetivos logrados y las metas priorizadas?					
25	¿La institución educativa considera en el logro de los objetivos de los programas y planes institucionales la integración de las características diferenciadoras y de los distintos contextos locales de donde se encuentra la I.E.?					
26	¿Al finalizar la propuesta de gestión de la institución educativa en pleno tiene la oportunidad de evaluar los resultados de los aspectos administrativos con las metas trazadas?					
27	¿Al finalizar la propuesta de gestión de la unidad educativa en pleno tiene la oportunidad de evaluar los resultados de los aspectos administrativos con las metas trazadas?					
28	¿Al finalizar las propuestas de gestión de la institución educativa en pleno tiene la oportunidad de evaluar los resultados de los aspectos organizativos con las metas trazadas?					
29	¿Las metas planteadas por la institución educativa en los documentos de gestión están comprometidas con los avances del conocimiento?					
	<b>DIMENSIÓN EFICIENCIA</b>	1	2	3	4	5
30	¿Los docentes utilizan adecuadamente las herramientas y recursos disponibles en la institución educativa para la evaluación de su trabajo como docente?					
31	¿La institución educativa proporciona a todos los docentes los recursos necesarios para cumplir los objetivos institucionales?					
32	¿La institución educativa asegura el adecuado funcionamiento y actualización de las herramientas y recursos necesarios para el desarrollo de los programas de gestión institucional?					
33	¿La institución educativa revisa constantemente la coherencia entre los contenidos de los programas de gestión utilizados y los tiempos utilizados?					
34	¿La institución educativa proporciona a tiempo y de acuerdo a las competencias planificadas los recursos necesarios para cumplir con las metas planificadas?					

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Experto	DNI	Criterio de calificación
Mtra. Nadia Lisbeth Jesús Lujan	20055123	Aplicable
Mtro. Alexei Reynaga Medina	31176503	Aplicable
Mtra. Margarita Apareo Andrada	31180541	Aplicable
Valoración general		Aplicable



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión institucional y calidad de servicio TIC en estudiantes de una Institución Educativa, Andahuaylas, 2024" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

Nombre del juez:	Nadia Lisbeth Jesús Lujón		
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctor ( )	
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )	
	Educativa ( )	Organizacional ( )	
Áreas de experiencia profesional:	I. E. I. N° 305 "Pacchipata"		
Institución donde labora:			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años ( X )		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)**

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de calidad de servicio TIC
Autora:	Reynaga Medina, Ania Kalina
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Docentes del nivel primario
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, Items por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

**4. Soporte teórico**

Calidad de servicio TIC está fundamentado por Gutiérrez y Gajardo (2018) quienes mencionan que la calidad de servicio TIC se define como el desarrollo del aprendizaje y que para ello es necesario la existencia de materiales pertinentes, una buena organización estudiantil, estrategias educativas y profesionales calificados

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio TIC	Equidad Relevancia	Gutiérrez y Gajardo (2018) mencionan que la calidad de servicio TIC es el desarrollo del aprendizaje y que para ello



	Pertenencia Eficacia Eficiencia	es necesario la existencia de materiales pertinentes, una buena organización estudiantil, estrategias educativas y profesionales calificados.
--	---------------------------------------	---

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de calidad de servicio TIC elaborado por Reynaga Medina, Ania Kalina en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

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



Dimensiones del Instrumento: Calidad de servicio TIC

- Primera dimensión: Equidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el aspecto equidad de calidad de servicio TIC

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promover aprendizaje para el desarrollo social	<p>¿La Institución educativa atiende adecuadamente el buen funcionamiento de los recursos de desarrollo tecnológico para la gestión de los recursos y servicios que ofrece?</p> <p>¿La Institución educativa permite el libre acceso a los recursos de desarrollo tecnológico a toda la comunidad educativa sin distinción?</p> <p>¿La Institución educativa atiende adecuadamente las instalaciones e infraestructuras que se requieran para mejorar los servicios que ofrece?</p> <p>¿La Institución educativa permite el libre acceso a las infraestructuras que se requieran para el desarrollo de los servicios que ofrece?</p> <p>¿La Institución educativa dispone de recursos bibliográficos de consulta que están a disposición de toda la comunidad educativa sin distinción?</p>	4	4	4	
Integrar a las actividades sociales productivas y culturales.	<p>¿La Institución educativa atiende adecuadamente la selección de los docentes considerando perfiles profesionales y que tendrán a cargo el servicio educativo?</p> <p>¿La Institución educativa pone a disposición de los docentes diferentes sistemas para la gestión educativa?</p> <p>¿La Institución educativa pone a disposición de los docentes ambientes de aprendizaje, para la autogestión y sostenibilidad de los recursos?</p> <p>¿Los docentes de la institución educativa realizan el seguimiento y control de los recursos y servicios para determinar el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales?</p>	4	4	4	



- Segunda dimensión: Relevancia
- Objetivos de la Dimensión: Medir el aspecto relevancia de la calidad de servicio TIC

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transmite confianza.	<p>¿Los docentes de la institución educativa organizan y desarrollan estrategias para la gestión del trabajo colaborativo, promoviendo el intercambio cultural?</p> <p>¿El desarrollo de los programas de gestión aplicados promueve la utilización de estrategias operativas adaptativo, mediante las cuales los docentes observan modelos, ejemplos de buenas prácticas profesionales y ciudadanas, que deben conocer, comprender y simular en su práctica profesional?</p> <p>¿La institución educativa atiende adecuadamente las necesidades de desarrollo tecnológico (hardware y software) que se requieran para la buena gestión administrativa?</p>	4	4	4	
Promover enseñanza de acuerdo con la diversidad	<p>¿La institución educativa atiende adecuadamente las instalaciones e infraestructuras que se requieran para la formación de competencias laborales de los docentes?</p> <p>¿Los servicios que se imparten se caracterizan por la actualidad, claridad y coherencia con los</p>	4	4	4	

objetivos y competencias propuestas por la I.E.? ¿Las estrategias que desarrollan los docentes se caracterizan por la facilidad de comprensión y el uso adecuado de los servicios tecnológicos de la IE? ¿La institución educativa proporciona a los docentes el acceso a múltiples recursos electrónicos, para la actualización?				
---	--	--	--	--

- Tercera dimensión: Pertinencia
- Objetivos de la Dimensión: Medir el aspecto pertinencia de la calidad de servicio TIC

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Implementación de espacios tecnológicos	¿Los diseños de los programas tecnológicos propuestos por la I.E. permiten flexibilidad de acomodación del trabajo en función a los diferentes mecanismos de operatividad de la gestión pública? ¿Los diseños de los programas curriculares permiten flexibilidad de acomodación de los aprendizajes en función a los diferentes ritmos de aprendizaje de los estudiantes? ¿Las situaciones de aprendizaje promueven que el estudiante aplique los contenidos recibidos en el aula a su propia realidad personal y cultural? ¿Los programas de gestión que se planifican responden a necesidades formativas identificadas en consenso con la comunidad educativa?	4	4	4	
Educación igualitaria	¿Los servicios impartidos consideran la no discriminación en relación a edad, sexo, cultura, religión o etnia? ¿Los recursos impartidos utilizados durante la gestión administrativa consideran criterios de edad, sexo, cultura, religión o etnia? ¿Los programas de gestión que planifican los administrativos de la I.E. responden a los contextos culturales, sociales y de creencias religiosas?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Eficacia
- Objetivos de la Dimensión: Medir el aspecto eficacia de la calidad de servicio TIC

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adecuado manejo de recursos	¿La institución educativa cuida atentamente que exista una adecuada coherencia entre los objetivos logrados y las metas priorizadas? ¿La institución educativa considera en el logro de los objetivos de los programas y planes institucionales la integración de las características diferenciadoras y de los distintos contextos locales de donde se encuentra la I.E.? ¿Al finalizar la propuesta de gestión de la institución educativa en pleno tiene la oportunidad de evaluar los resultados de los aspectos administrativos con las metas trazadas?	4	4	4	
Producto logrado	¿Al finalizar la propuesta de gestión de la unidad educativa en pleno tiene la oportunidad de evaluar los resultados de los aspectos administrativos con las metas trazadas? ¿Al finalizar las propuestas de gestión de la institución educativa en pleno tiene la oportunidad de evaluar los resultados de los aspectos organizativos con las metas trazadas? ¿Las metas planteadas por la institución educativa en los documentos de gestión están comprometidas con los avances del conocimiento?	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Quinta dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la Dimensión: Medir el aspecto eficiencia de la calidad de servicio TIC

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción de resultados	¿Los docentes utilizan adecuadamente las herramientas y recursos disponibles en la institución educativa para la evaluación de su trabajo como docente? ¿La institución educativa proporciona a todos los docentes los recursos necesarios para cumplir los objetivos institucionales?	4	4	4	
Productos alcanzados	¿La institución educativa asegura el adecuado funcionamiento y actualización de las herramientas y recursos necesarios para el desarrollo de los programas de gestión institucional? ¿La institución educativa revisa constantemente la coherencia entre los contenidos de los programas de gestión utilizados y los tiempos utilizados? ¿La institución educativa proporciona a tiempo y de acuerdo a las competencias planificadas los recursos necesarios para cumplir con las metas planificadas?	4	4	4	



  
Firma del evaluador  
DNI 20055723



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión institucional y calidad de servicio TIC en estudiantes de una Institución Educativa, Andahuaylas, 2024" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Alexei Reynaga Medina		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social	(X)
	Educativa ( )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	Educativa		
Institución donde labora:	Universidad Nacional "José María Arguedas"		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Titulo del estudio realizado.		



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de calidad de servicio TIC
Autora:	Reynaga Medina, Ania Kalina
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Docentes del nivel primario
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, Items por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

### 4. Soporte teórico

Calidad de servicio TIC está fundamentado por Gutiérrez y Gajardo (2018) quienes mencionan que la calidad de servicio TIC se define como el desarrollo del aprendizaje y que para ello es necesario la existencia de materiales pertinentes, una buena organización estudiantil, estrategias educativas y profesionales calificados

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio TIC	Equidad Relevancia	Gutiérrez y Gajardo (2018) mencionan que la calidad de servicio TIC es el desarrollo del aprendizaje y que para ello

	Pertenencia Eficacia Eficiencia	es necesario la existencia de materiales pertinentes, una buena organización estudiantil, estrategias educativas y profesionales calificados.
--	---------------------------------------	---

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de calidad de servicio TIC elaborado por Reynaga Medina, Ania Kalina en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

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

**Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio TIC**

- Primera dimensión: Equidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el aspecto equidad de calidad de servicio TIC

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promover aprendizaje para el desarrollo social	<p>¿La Institución educativa atiende adecuadamente el buen funcionamiento de los recursos de desarrollo tecnológico para la gestión de los recursos y servicios que ofrece?</p> <p>¿La Institución educativa permite el libre acceso a los recursos de desarrollo tecnológico a toda la comunidad educativa sin distinción?</p> <p>¿La Institución educativa atiende adecuadamente las instalaciones e infraestructuras que se requieran para mejorar los servicios que ofrece?</p> <p>¿La Institución educativa permite el libre acceso a las infraestructuras que se requieran para el desarrollo de los servicios que ofrece?</p> <p>¿La Institución educativa dispone de recursos bibliográficos de consulta que están a disposición de toda la comunidad educativa sin distinción?</p>	4	4	4	
Integrar a las actividades sociales productivas y culturales.	<p>¿La Institución educativa atiende adecuadamente la selección de los docentes considerando perfiles profesionales y que tendrán a cargo el servicio educativo?</p> <p>¿La Institución educativa pone a disposición de los docentes diferentes sistemas para la gestión educativa?</p> <p>¿La Institución educativa pone a disposición de los docentes ambientes de aprendizaje, para la autogestión y sostenibilidad de los recursos?</p> <p>¿Los docentes de la institución educativa realizan el seguimiento y control de los recursos y servicios para determinar el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales?</p>	4	4	4	



- Segunda dimensión: Relevancia
- Objetivos de la Dimensión: Medir el aspecto relevancia de la calidad de servicio TIC

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transmite confianza.	<p>¿Los docentes de la institución educativa organizan y desarrollan estrategias para la gestión del trabajo colaborativo, promoviendo el intercambio cultural?</p> <p>¿El desarrollo de los programas de gestión aplicados promueve la utilización de estrategias operativas adaptativo, mediante las cuales los docentes observan modelos, ejemplos de buenas prácticas profesionales y ciudadanas, que deben conocer, comprender y simular en su práctica profesional?</p> <p>¿La institución educativa atiende adecuadamente las necesidades de desarrollo tecnológico (hardware y software) que se requieran para la buena gestión administrativa?</p>	4	4	4	
Promover enseñanza de acuerdo con la diversidad	<p>¿La institución educativa atiende adecuadamente las instalaciones e infraestructuras que se requieran para la formación de competencias laborales de los docentes?</p> <p>¿Los servicios que se imparten se caracterizan por la actualidad, claridad y coherencia con los</p>	4	4	4	



objetivos y competencias propuestas por la I.E.? ¿Las estrategias que desarrollan los docentes se caracterizan por la facilidad de comprensión y el uso adecuado de los servicios tecnológicos de la I.E.? ¿La institución educativa proporciona a los docentes el acceso a múltiples recursos electrónicos, para la actualización?				
---	--	--	--	--

- Tercera dimensión: Pertinencia
- Objetivos de la Dimensión: Medir el aspecto pertinencia de la calidad de servicio TIC

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Implementación de espacios tecnológicos	¿Los diseños de los programas tecnológicos propuestos por la I.E. permiten flexibilidad de acomodación del trabajo en función a los diferentes mecanismos de operatividad de la gestión pública? ¿Los diseños de los programas curriculares permiten flexibilidad de acomodación de los aprendizajes en función a los diferentes ritmos de aprendizaje de los estudiantes? ¿Las situaciones de aprendizaje promueven que el estudiante aplique los contenidos recibidos en el aula a su propia realidad personal y cultural? ¿Los programas de gestión que se planifican responden a necesidades formativas identificadas en consenso con la comunidad educativa?	4	4	4	
Educación igualitaria	¿Los servicios impartidos consideran la no discriminación en relación a edad, sexo, cultura, religión o etnia? ¿Los recursos impartidos utilizados durante la gestión administrativa consideran criterios de edad, sexo, cultura, religión o etnia? ¿Los programas de gestión que planifican los administrativos de la I.E. responden a los contextos culturales, sociales y de creencias religiosas?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Eficacia
- Objetivos de la Dimensión: Medir el aspecto eficacia de la calidad de servicio TIC

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adecuado manejo de recursos	¿La institución educativa cuida atentamente que exista una adecuada coherencia entre los objetivos logrados y las metas priorizadas? ¿La institución educativa considera en el logro de los objetivos de los programas y planes institucionales la integración de las características diferenciadoras y de los distintos contextos locales de donde se encuentra la I.E.? ¿Al finalizar la propuesta de gestión de la institución educativa en pleno tiene la oportunidad de evaluar los resultados de los aspectos administrativos con las metas trazadas?	4	4	4	
Producto logrado	¿Al finalizar la propuesta de gestión de la unidad educativa en pleno tiene la oportunidad de evaluar los resultados de los aspectos administrativos con las metas trazadas? ¿Al finalizar las propuestas de gestión de la institución educativa en pleno tiene la oportunidad de evaluar los resultados de los aspectos organizativos con las metas trazadas? ¿Las metas planteadas por la institución educativa en los documentos de gestión están comprometidas con los avances del conocimiento?	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Quinta dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la Dimensión: Medir el aspecto eficiencia de la calidad de servicio TIC

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción de resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Los docentes utilizan adecuadamente las herramientas y recursos disponibles en la institución educativa para la evaluación de su trabajo como docente?</li> <li>¿La institución educativa proporciona a todos los docentes los recursos necesarios para cumplir los objetivos institucionales?</li> </ul>	4	4	4	
Productos alcanzados	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿La institución educativa asegura el adecuado funcionamiento y actualización de las herramientas y recursos necesarios para el desarrollo de los programas de gestión institucional?</li> <li>¿La institución educativa revisa constantemente la coherencia entre los contenidos de los programas de gestión utilizados y los tiempos utilizados?</li> <li>¿La institución educativa proporciona a tiempo y de acuerdo a las competencias planificadas los recursos necesarios para cumplir con las metas planificadas?</li> </ul>	4	4	4	



UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

M. Bgo. Alexei Reynaga Medina  
DOCENTE

Firma del evaluador

DNI 31176503

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión institucional y calidad de servicio TIC en estudiantes de una Institución Educativa, Andahuaylas, 2024" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Margarita Aparco Andrada	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa (X)	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Educativa	
Institución donde labora:	I.E.I N° 301 "chanta"	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Titulo del estudio realizado.	



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de calidad de servicio TIC
Autora:	Reynaga Medina, Ania Kalina
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Docentes del nivel primario
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

### 4. Soporte teórico

Calidad de servicio TIC está fundamentado por Gutiérrez y Gajardo (2018) quienes mencionan que la calidad de servicio TIC se define como el desarrollo del aprendizaje y que para ello es necesario la existencia de materiales pertinentes, una buena organización estudiantil, estrategias educativas y profesionales calificados

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio TIC	Equidad Relevancia	Gutiérrez y Gajardo (2018) mencionan que la calidad de servicio TIC es el desarrollo del aprendizaje y que para ello

	Pertenencia Eficacia Eficiencia	es necesario la existencia de materiales pertinentes, una buena organización estudiantil, estrategias educativas y profesionales calificados.
--	---------------------------------------	---

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de calidad de servicio TIC elaborado por Reynaga Medina, Ania Kalina en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

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



**Dimensiones del Instrumento: Calidad de servicio TIC**

- Primera dimensión: Equidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el aspecto equidad de calidad de servicio TIC

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promover aprendizaje para el desarrollo social	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿La Institución educativa atiende adecuadamente el buen funcionamiento de los recursos de desarrollo tecnológico para la gestión de los recursos y servicios que ofrece?</li> <li>¿La Institución educativa permite el libre acceso a los recursos de desarrollo tecnológico a toda la comunidad educativa sin distinción?</li> </ul>	4	4	4	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿La Institución educativa atiende adecuadamente las instalaciones e infraestructuras que se requieran para mejorar los servicios que ofrece?</li> <li>¿La Institución educativa permite el libre acceso a las infraestructuras que se requieran para el desarrollo de los servicios que ofrece?</li> <li>¿La Institución educativa dispone de recursos bibliográficos de consulta que están a disposición de toda la comunidad educativa sin distinción?</li> </ul>				
Integrar a las actividades sociales productivas y culturales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿La Institución educativa atiende adecuadamente la selección de los docentes considerando perfiles profesionales y que tendrán a cargo el servicio educativo?</li> <li>¿La Institución educativa pone a disposición de los docentes diferentes sistemas para la gestión educativa?</li> </ul>	4	4	4	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿La Institución educativa pone a disposición de los docentes ambientes de aprendizaje, para la autogestión y sostenibilidad de los recursos?</li> <li>¿Los docentes de la institución educativa realizan el seguimiento y control de los recursos y servicios para determinar el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales?</li> </ul>				



- Segunda dimensión: Relevancia
- Objetivos de la Dimensión: Medir el aspecto relevancia de la calidad de servicio TIC

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transmite confianza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Los docentes de la institución educativa organizan y desarrollan estrategias para la gestión del trabajo colaborativo, promoviendo el intercambio cultural?</li> <li>¿El desarrollo de los programas de gestión aplicados promueve la utilización de estrategias operativas adaptativo, mediante las cuales los docentes observan modelos, ejemplos de buenas prácticas profesionales y ciudadanas, que deben conocer, comprender y simular en su práctica profesional?</li> </ul>	4	4	4	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿La institución educativa atiende adecuadamente las necesidades de desarrollo tecnológico (hardware y software) que se requieran para la buena gestión administrativa?</li> </ul>				
Promover enseñanza de acuerdo con la diversidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿La institución educativa atiende adecuadamente las instalaciones e infraestructuras que se requieran para la formación de competencias laborales de los docentes?</li> <li>¿Los servicios que se imparten se caracterizan por la actualidad, claridad y coherencia con los</li> </ul>	4	4	4	



<p>objetivos y competencias propuestas por la I.E.?                  ¿Las estrategias que desarrollan los docentes se caracterizan por la facilidad de comprensión y el uso adecuado de los servicios tecnológicos de la I.E.?                  ¿La institución educativa proporciona a los docentes el acceso a múltiples recursos electrónicos, para la actualización?</p>				
--	--	--	--	--

- Tercera dimensión: Pertinencia
- Objetivos de la Dimensión: Medir el aspecto pertinencia de la calidad de servicio TIC

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Implementación de espacios tecnológicos	<p>¿Los diseños de los programas tecnológicos propuestos por la I.E. permiten flexibilidad de acomodación del trabajo en función a los diferentes mecanismos de operatividad de la gestión pública?                      ¿Los diseños de los programas curriculares permiten flexibilidad de acomodación de los aprendizajes en función a los diferentes ritmos de aprendizaje de los estudiantes?                      ¿Las situaciones de aprendizaje promueven que el estudiante aplique los contenidos recibidos en el aula a su propia realidad personal y cultural?                      ¿Los programas de gestión que se planifican responden a necesidades formativas identificadas en consenso con la comunidad educativa?</p>	4	4	4	
Educación igualitaria	<p>¿Los servicios impartidos consideran la no discriminación en relación a edad, sexo, cultura, religión o etnia?                      ¿Los recursos impartidos utilizados durante la gestión administrativa consideran criterios de edad, sexo, cultura, religión o etnia?                      ¿Los programas de gestión que planifican los administrativos de la I.E. responden a los contextos culturales, sociales y de creencias religiosas?</p>	4	4	4	



- Cuarta dimensión: Eficacia
- Objetivos de la Dimensión: Medir el aspecto eficacia de la calidad de servicio TIC

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adecuado manejo de recursos	<p>¿La institución educativa cuida atentamente que exista una adecuada coherencia entre los objetivos logrados y las metas priorizadas?                      ¿La institución educativa considera en el logro de los objetivos de los programas y planes institucionales la integración de las características diferenciadoras y de los distintos contextos locales de donde se encuentra la I.E.?                      ¿Al finalizar la propuesta de gestión de la institución educativa en pleno tiene la oportunidad de evaluar los resultados de los aspectos administrativos con las metas trazadas?</p>	4	4	4	
Producto logrado	<p>¿Al finalizar la propuesta de gestión de la unidad educativa en pleno tiene la oportunidad de evaluar los resultados de los aspectos administrativos con las metas trazadas?                      ¿Al finalizar las propuestas de gestión de la institución educativa en pleno tiene la oportunidad de evaluar los resultados de los aspectos organizativos con las metas trazadas?                      ¿Las metas planteadas por la institución educativa en los documentos de gestión están comprometidas con los avances del conocimiento?</p>	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Quinta dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la Dimensión: Medir el aspecto eficiencia de la calidad de servicio TIC

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción de resultados	¿Los docentes utilizan adecuadamente las herramientas y recursos disponibles en la institución educativa para la evaluación de su trabajo como docente? ¿La institución educativa proporciona a todos los docentes los recursos necesarios para cumplir los objetivos institucionales?	4	4	4	
Productos alcanzados	¿La institución educativa asegura el adecuado funcionamiento y actualización de las herramientas y recursos necesarios para el desarrollo de los programas de gestión institucional? ¿La institución educativa revisa constantemente la coherencia entre los contenidos de los programas de gestión utilizados y los tiempos utilizados? ¿La institución educativa proporciona a tiempo y de acuerdo a las competencias planificadas los recursos necesarios para cumplir con las metas planificadas?	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI 31180541

## Anexo

### Confiabilidad de los instrumentos

<b>Variables</b>	<b>Confiabilidad</b>	<b>N° de ítems</b>
Gestión institucional	0.872	21
Calidad de servicio TIC	0.951	34

# Reporte de turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&ro=2&ui=1088032488&ts=18io=2417234735

feedback studio ANIA KALINA REYNAGA MEDINA | Gestión institucional y calidad de servicio TIC en estudiantes de una Institución Educativa, Andahuaylas, 2024

Resumen de coincidencias 17 %

Se están viendo fuentes estándar  
Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	hdl.handle.net	6 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	5 %
3	Entregado a Universida...	4 %
4	Carmen Arteaga Rojas...	<1 %
5	www.rcs.cic.ipn.mx	<1 %
6	Entregado a uncedu	<1 %
7	archive.org	<1 %
8	ticayedu.wordpress.com	<1 %
9	repositorio.ulp.edu.pe	<1 %
10	weblog.educ.ar	<1 %
11	www.houstonisd.org	<1 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD

ESPECIALIDAD DE INNOVACION EDUCATIVA Y MENTALIDAD EMPRENDEDORA

Gestión institucional y calidad de servicio TIC en estudiantes de una Institución Educativa, Andahuaylas, 2024

TRABAJO ACADEMICO PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN INNOVACION EDUCATIVA Y MENTALIDAD EMPRENDEDORA

AUTORA:  
Reynaga Medina, Ania Kalina (<https://orcid.org/0009-0004-1100-8953>)

ASESORA:  
Mg. Lavado Guzmán Milagritos Yrene ([ORCID: 0000-0000-7435-6147](https://orcid.org/0000-0000-7435-6147))

LINEA DE INVESTIGACION:  
Educación y Calidad Educativa

LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:  
Apoyo a la reducción de brechas y carencia en la educación en todos sus niveles

TRUJILLO - PERÚ  
2024

Página: 1 de 32 Número de palabras: 8608

Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

10:14 15/07/2024