



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Las Tics y la calidad del servicio educativo en la Institución  
Educativa N° 81770 María Inmaculada Concepción Chao - 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Silvera Bustamante, Flavio Feliciano (ORCID: 0000-0002-1781-1913)

**ASESOR:**

Dr. Horna Clavo, Edilberto (ORCID: 0000-0002-5241-6003)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A Dios por su divina misericordia la que me fortalece y encamina mis metas para conseguir con éxito nuevos logros en mi carrera como docente.

A mis hijos Alexander, Piero y Vania, quienes permanentemente me apoyaron con espíritu alentador contribuyendo a lograr mis metas y objetivos propuestos.

## **Agradecimiento**

Gracias a Dios por darme la oportunidad tener y disfrutar a mi familia, gracias a mi familia por apoyarme en mis proyectos, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermoso que es la vida y lo justo que puede llegar a ser. Gracias a mi esposa por creer en mí y apoyarme. Gracias a Dios por permitirme vivir y disfrutar de cada día.

Al director, personal administrativo y docentes de la Institución Educativa N° 81770, “María Inmaculada Concepción” de la localidad de Chao, el apoyo brindado en la aplicación de los instrumentos hicieron posible que cumpla a cabalidad la culminación de la presente tesis de posgrado.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de abreviaturas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>5</b>
<b>III. MÉTODOLÓGÍA</b>	<b>16</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimiento	24
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>26</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>40</b>
<b>VI CONCLUSIONES</b>	<b>44</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>45</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>53</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Docentes de la I. E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción” Chao – 2020.	18
<b>Tabla 2.</b> Nivel de valoración del cuestionario uso de las TIC.	21
<b>Tabla 3.</b> Estadístico de fiabilidad prueba piloto sobre las Tics.	22
<b>Tabla 4.</b> Nivel de valoración del cuestionario calidad del servicio educativo.	23
<b>Tabla 5.</b> Estadístico de fiabilidad prueba piloto gestión de los servicios educativos	24
<b>Tabla 6.</b> Distribución de los niveles de uso de las Tics en la I.E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción”. Chao - 2020.	26
<b>Tabla 7.</b> Distribución de los niveles de las dimensiones del uso de las Tics en la I.E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción”. Chao - 2020.	27
<b>Tabla 8.</b> Distribución de los niveles de la calidad del servicio educativo en la I.E. 81770, “María Inmaculada Concepción”. Chao - 2020.	28
<b>Tabla 9.</b> Distribución de los niveles de las dimensiones de la calidad del servicio educativo en la I.E. 81770, “María Inmaculada Concepción”. Chao - 2020.	29
<b>Tabla 10.</b> Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de las variables gestión de residuos sólidos y contaminación ambiental	30
<b>Tabla 11.</b> Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión práctica pedagógica de las Tics y la calidad del servicio educativo.	31
<b>Tabla 12.</b> Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión recursos e infraestructura tecnológica de las Tics y calidad del servicio educativo.	32
<b>Tabla 13.</b> Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión desarrollo profesional docente de las Tics y la calidad del servicio educativo.	33
<b>Tabla 14.</b> Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión equidad de la calidad del servicio educativo y uso de las Tics.	34
<b>Tabla 15.</b> Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión relevancia de la calidad del servicio educativo y uso de la Tics.	34
<b>Tabla 16.</b> Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión pertinencia de la calidad del servicio educativo y uso de la Tics.	36

<b>Tabla 17.</b> Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión eficacia de la calidad del servicio educativo y uso de la Tics.	37
<b>Tabla 18.</b> Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión eficiencia de la calidad del servicio educativo y uso de la Tics.	38
<b>Tabla 19.</b> Correlación de Rho de Spearman entre la variable uso de las Tics y calidad del servicio educativo.	39

## Índice de abreviaturas

**UNESCO:** Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura.

**UNICEF:** Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia

**OREALC:** Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe.

**LA CEPAL:** Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

**TIC:** Tecnologías de la Información y la Comunicación.

**MINEDU:** Ministerio de Educación

**UEI:** Economist Inteligencie Unit

**IE:** Institución Educativas

## Resumen

El objetivo de la investigación fue: Determinar la relación existente entre el uso de las Tics y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 81977 “María Inmaculada Concepción”. Chao – 2020. La investigación fue básica. Con diseño no experimental, transeccional correlacional. Su población muestral fue de 60 trabajadores, a los que se les aplicó como instrumento dos cuestionarios uno para el uso de las Tics de 20 ítems y otro para la calidad del servicio educativo conteniendo 34 ítems, el instrumento estuvo validado por juicio de expertos.

En cuanto a sus resultados, los niveles predominantes en el uso de las Tics son el regular con 50% y el alto con 35%. En la calidad del servicio educativo sus niveles fueron el regular y el alto con el 75% y 16.7%, respectivamente. La correlación entre variables y aplicando el coeficiente de correlación de Spearman se observa que existe relación positiva débil con  $Rho = 0,481$  y  $Sig. Bilateral = 0.000 < 0.05$ . Concluyendo que la variable uso de las Tics se relaciona significativamente con la variable calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 81077 “María Inmaculada Concepción” de Chao - 2020.

**Palabras clave:** Tecnología de la información, calidad, gestión, educación.



## Abstract

The objective of the research was: To determine the relationship between the use of ICTs and the quality of the educational service in Educational Institution No. 81977 "María Inmaculada Concepción". Chao - 2020. The research was basic. With non-experimental, transectional correlational design. Its sample population was 60 workers, to whom two questionnaires were applied as an instrument, one for the use of 20-item Tics and another for the quality of the educational service, containing 34 items, the instrument was validated by expert judgment.

Regarding its results, the predominant levels in the use of Tics are regular with 50% and high with 35%. In the quality of the educational service, its levels were regular and high with 75% and 16.7%, respectively. The correlation between variables and applying the Spearman correlation coefficient shows that there is a weak positive relationship with  $Rho = 0.481$  and  $Sig. Bilateral = 0.000 < 0.05$ . Concluding that the variable use of ICTs is significantly related to the variable quality of educational service in Educational Institution No. 81077 "María Inmaculada Concepción" of Chao - 2020.

**Keywords:** Information technology, quality, management, education

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente vivimos una época plagada de grandes adelantos tecnológicos y de avances inimaginables de la información, los cuáles van en paralelo con las oportunidades que se les ofrece a las personas para su preparación (Sotelo, 2017). Sin embargo, la realidad no se presenta con oportunidades para todos por la inmensa desigualdad en la gestión de las instituciones escolares, pues la mayoría de estas instituciones se desenvuelven en contextos económicamente empobrecidos, con precaria infraestructura y limitado acceso a estos medios, trayendo como consecuencia que cerca de 70 millones de individuos vivan apartados del avance tecnológico que se presenta (Rodríguez y Sánchez, 2017).

En concordancia con lo informado en el párrafo anterior, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), ya había expresado desde el 2006, las profundas brechas o indiferencias para acceder a las nuevas Tics en las escuelas Latinoamericanas. Y refieren que estas diferencias eran producto de la llamada brecha digital, la cual es consecuencia, de las enormes desigualdades sociales que ostentan muchos países de la región en cuanto a situación económica, desempleo, situación de residencia, vivienda, calidad de vida, problemas de convivencia familiar y que son influyentes en el precario servicio que brindan las Instituciones Educativas referentes a medios tecnológicos e informáticos (Sotelo, 2017). Situación que se agrava, por el ingreso de los recursos tecnológicos e informáticos en las escuelas a través de la "Importación" de equipos y software informáticos descontextualizados, que no se adaptan a los planes pedagógicos estratégicos apropiados para alcanzarlos (Claro, et. al, 2011).

Ante esta cruda realidad, La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en el 2013, formula la imposición, en primer lugar, de estrategias adecuadas para incorporar las Tics dentro de los programas y prácticas pedagógicas en las Instituciones Educativas, así como las políticas y reformas educativas de los estados, a través de la implementación de la infraestructura en tecnología informática. Por su parte, Martín y Marchesi (2006, citado en Sotelo, 2017) aclaran que estas medidas garantizan que la infraestructura informática sea aprovechada como recursos o

medios que satisfagan las necesidades de los usuarios al momento de adquirir con eficiencia los nuevos conocimientos.

En cuanto, a la realidad tecnológica y de la información que se vive en el Perú, se podría considerar que nuestro país, se padece de grandes carencias tecnológicas, pero con la tendencia de ir en crecimiento, sobre todo en la renovación de equipos. Por su parte, en un ranking de Economía y Seguridad Digital propulsado por la Economist Intelligence Unit (en el 2019, ubicaba al Perú en la posición 53, con un puntaje de 58.2 puntos por debajo de algunos países de Latinoamérica como Argentina, Brasil, Chile y Colombia. Estos resultados reflejan nuestra cruda realidad, en cuanto al uso de las Tics, sobre todo de su inversión, pues muchas instituciones educativas, no prestan atención a la implementación de infraestructura tecnológica e informática por considerar que sus gastos son innecesarios para la gestión o administración de éstas, trayendo como consecuencia la existencia de brechas digitales que aún son latentes en las zonas rurales. Por esta razón, el Ministerio de Educación (MINEDU), señaló en el 2018, que es necesario que en todas las organizaciones escolares de todo el Perú, se desarrollen competencias que permitan el uso de las Tics en sus Instituciones Educativas (IE).

Al hablar del término de la calidad de los servicios educativos, la compañía América Economía Inteligencia (AEI), en su tercer ranking de calidad educativa en el Perú realizado en el 2012, expone un panorama de la oferta educativa peruana y mide el prestigio de las Instituciones Educativas y de distintas universidades, utilizando como indicadores básicos: el prestigio, los procesos de decisión de los estudiantes y postulantes, el índice de empleabilidad al término de la educación universitaria, y lo más puntual los niveles de investigación desarrollados, ultimando, que tanto, las universidades e instituciones escolares no generan mecanismos de integración con los estándares comunes de medición de calidad del servicio que ofrecen (Turpo y Jaimes, 2017).

Asimismo, en la mayoría de centros escolares, los servicios que se ofrecen siguen sin aplicar eficientes medidas que generan espacios educativos motivadores, amenos e implementados. Situaciones que no permiten que los estudiantes desarrollen sus competencias y capacidades de aprendizaje. A

esto se suma que el acompañamiento que se proveen no va de acorde a los ritmos o necesidades para aprender, sobre exigiéndose el trabajo en las gestión educativa para el logro de la calidad del servicio que se brinda (Núñez, Giordano, Menacho y Uribe, 2019).

En esta misma situación, encontramos al distrito de Chao en la provincia de Virú, en donde el uso de la tecnología se ofrece en su mayoría por medio de las redes sociales, pero para fines recreativos, de entretenimiento y en algunos casos para la búsqueda de información. Tal como sucede en la I. E. María Inmaculada Concepción, cuya gestión dependen de la Unidad de Gestión Educativa Local – Virú. Esta institución, si bien cuenta con moderna infraestructura y equipos de cómputo actualizados, no cuenta aún con los equipos tecnológicos de vanguardia que supla sus necesidades requeridas, más aún el servicio educativo que brinda. Asimismo, el equipo directivo y docente, muy poco manejan la concepción de gestión escolar en su dimensión tecnología, razón por la cual los equipos y programas que manejan se limita solo al uso de procesadores de textos y de búsqueda por internet para la obtención de información.

Por estas razones, se decidió formular el siguiente problema de investigación: ¿Qué relación existe entre uso de las Tics y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 81770 “María Inmaculada Concepción” Chao - 2020?

La investigación se constituyó en un gran aporte educativo, debido a que opera nuevas matices o medidas para el estudio de las Tics y su relación en la calidad del servicio educativo. Según su justificación teórica, la investigación permitió identificar, describir y analizar una amplia gama de conocimientos de las variables en estudio, para poner al alcance un marco teórico, que va a enriquecer el tema de las Tics y la calidad educativa, variables que fueron sustentadas por las teorías psicopedagógicas de Piaget, Brunner y Vygotsky. Por su justificación práctica, la investigación pone al alcance de las Instituciones Educativas una nueva manera de optimizar sus capacidades para mejorar la gestión de la atención a sus usuarios, fortaleciendo el uso de las herramientas tecnológicas para mejorar su servicio digital en la sociedad que participa. Por su justificación metodológica, la investigación ayudó a manejar y aplicar instrumentos validados y confiables que facilitaron la recolección de

información de las variables, constituyéndose en un valioso antecedente para futuras investigaciones.

El objetivo general fue el siguiente: Determinar la relación entre uso de las Tics y calidad del servicio educativo en la I. E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción” Chao - 2020.

Sus objetivos específicos, fueron:

O<sub>1</sub>. Determinar el nivel de uso de la Tics y en cada una de sus dimensiones en la I. E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción”. Chao - 2020.

O<sub>2</sub>. Determina el nivel de la calidad del servicio educativo y en cada una de sus dimensiones en la I. E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción”. Chao - 2020.

O<sub>3</sub>. Determinar la relación existente entre el uso de las tics y la calidad del servicio educativo en cada una de sus dimensiones en la Institución Educativa N° 81770 “María Inmaculada Concepción” Chao – 2020.

En lo referido a sus hipótesis, las hipótesis generales, son las siguientes:  
Hipótesis afirmativa (H<sub>i</sub>): Existe relación significativa entre uso de las Tics y la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción” Chao – 2020. Hipótesis nula (H<sub>o</sub>): No existe relación significativa entre uso de las Tics y calidad del servicio educativo en la I.E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción” Chao – 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Internacionalmente, Rincón (2016), en la tesis *Gestión educativa en uso de las TIC como herramientas facilitadoras en prácticas de aula de los docentes del Colegio Rural Quiba Alta. Colombia*. Tesis de Maestría. Aplica un tipo de investigación de enfoque socio crítico de investigación acción, en una población integrada de 150 docentes, los cuales fueron evaluados por medio de entrevista estructurada y cuestionarios de encuesta. Las conclusiones a las que llegó, fueron las siguientes: Al sustentar la propuesta y teniendo en cuenta el PEI y la base del modelo de gestión EFQM, llevado a cabo para planificar e implementar el uso de recursos TIC, se determinó que la propuesta se constituye en una herramienta de consulta y preparación docente para fortalecer su desempeño en el aula. La propuesta propone el uso de material interactivo establecido por horarios y que amplía la operatividad de los recursos docentes ya existentes y que permitieron enriquecer los saberes de los docentes en temas informáticos.

Fabres, Libuy y Tapia (2014), en el estudio *Análisis de las tecnologías de información y comunicación en los establecimientos educacionales de Chile*. Tesis de Grado, presentan una investigación del tipo cualitativa en una muestra 120 estudiantes los que fueron evaluados por medio del cuestionario de entrevista estructurada. Las conclusiones a las que llegó fueron las siguientes: El uso de las Tics debe ser reforzadas en las áreas de las dependencias educativas, debido a que las Tics se constituyen en un valor agregado para mejorar el trabajo y el servicio que se ofrecen. Favoreciéndose directa e indirectamente mejorar en los aprendizajes de los estudiantes.

A nivel nacional se mencionan a: Lupera (2019), en la investigación que lleva por título: *Gestión TIC y la calidad educativa en la Unidad Educativa 10 de agosto, Cantón Montalvo*. Tesis de Maestría, y en donde aplica una investigación descriptiva correlacional, con enfoque cuantitativo y de enfoque transversal, en una muestra conformada por 56 docentes, a quienes se les evaluó por medio de un cuestionario para cada variable. Concluye en lo siguiente: Los resultados registran que el 51,8% de los encuestados alcanzan un nivel alto, con una correlación de Spearman igual a 0.281 y nivel de

significancia de p de .036, demostrándose que si se utilizan constantemente las TIC los niveles de la calidad educativa mejoran o van en aumento.

Arriaga (2018), en la investigación *Herramientas Tics y calidad de servicio educativo en la I.E. "Joaquín Capelo"– Chanchamayo*; Tesis de Maestría, del tipo básica y diseño descriptivo correlacional, aplicado en muestra de 77 docentes, los mismo que fueron evaluados por medio de dos cuestionarios para medir cada una de las variables. Concluyendo en que su coeficiente según Tau b de Kendall es 0,494, determinando una Correlación moderada, con significancia de 0,000, menor que 0,05, siendo Z mayor que Z teórica ( $8,00 > 1,98$ ).

Rubina (2017) en el estudio *Competencias básicas en las Tics en docentes de la I.E. San Juan Masías. Lima*. Tesis de Grado, aplica una investigación básica descriptiva correlacional, en 20 docentes como muestra, los cuales respondieron como instrumento una lista de cotejo. Concluye en los siguientes puntos: Se determina la existencia de superioridad en su nivel bajo; donde el 45% logra un alto nivel y el 55% el nivel bajo, evidenciándose desigualdad en el uso de las herramientas TIC en los docentes de la muestra. En cuanto a sus dimensiones, en lo referido al uso técnico y gestión escolar, las cosas se muestran favorables. Tal es así, en el aspecto técnico, el 60% registra un alto nivel y el 40% registra ostenta un nivel regular; esto quiere decir que los docentes utilizan convenientemente las herramientas Tics. En la gestión escolar, el 30% de los encuestados ostentan un alto nivel del 25% el regular y el 45% el nivel bajo; se muestra que existe deficiencias en la integración de las TIC referido a la dimensión de la gestión escolar.

A nivel local, encuentran a: Riveros (2019), en la tesis titulada: *Impacto de políticas públicas y su relación con el uso de las Tics en la I.E. N° 81608 San José, La Esperanza*. Tesis de Maestría, utiliza un tipo de investigación descriptiva correlacional. Aplicada en 50 docentes como muestra, los mismos que fueron evaluados por dos cuestionarios que evaluaron cada una de las variables. Las conclusiones fueron las siguientes: La prueba Chi cuadrado alcanzada fue de 0,70, demostrando relación significativa entre las variables. Asimismo, se evidencia la existencia de relación altamente significativa entre el impacto de las políticas públicas en educación y en el uso de las Tics.

Pino (2019), en la investigación: *Marketing Digital y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en estudiantes de Administración y Marketing de la UPN, Trujillo*. Tesis de Maestría, la investigación es descriptiva correlacional, utilizando a 70 estudiantes que fueron evaluados por 2 cuestionarios para evaluar cada una de las variables. Sus conclusiones fueron las siguientes: Se demuestra según la correlación Spearman una  $R = 0.718$  y nivel de significancia  $p < 0.01$ , lo que determina que el marketing digital se correlaciona significativamente con el uso de las TIC.

Por otro lado, para fundamentar teóricamente el estudio de la presente investigación, se han identificado, descrito y analizado aporte teórico, científico y humanístico de diversos investigadores que han estudiado cada una de las variables, aportes que sirvieron para fundamentar el marco teórico.

Zabala, Camacho y Chávez (2013), señala que el término TIC, se deriva del vocablo griego "Téckne", que significa "saber hacer con conocimiento de causa", que quiere decir aplicar con una teoría haciendo uso de un conjunto integrado de conocimientos, lo que en otras palabras quiere decir, "saber para la práctica". Por otro lado, Vega (2017), define a las TIC, como los recursos tecnológicos que han sido creados con el fin de facilitar el uso de la información y difundirla rápidamente por varios sitios a la vez, almacenando, recuperando y procesando la información recibida para implementar resultados y elaborar conclusiones válidas. Para Soler (2008, citado en Luperdi, 2018), son el uso de medios tecnológicos y de información para poder procesar, registrar y dar a conocer información ya sea de manera visual o digital con la finalidad de que esa información será gestionada y organizada en el mundo empresarial y educativo.

Por otro lado, torres (2018) sostiene que las Tics se definen como un conjunto de medios tecnológicos que se utilizan para brindar información y facilitar la comunicación a las personas, por medio de herramientas de última generación. En lo que respecta a sus teorías psicopedagógicas, Luperdi (2018), según una investigación aplicada en la ciudad de Lima, considera como teorías que fundamentan la variable uso de las Tics, a las que se mencionan a continuación:



La teoría del construccionismo de Seymour Papert, quién en 1968 crea el lenguaje de programación Logo, sostiene que el conocimiento es una construcción del sujeto activo el cual se logra haciendo uso de la tecnología. A través de este enfoque construccionista, se propicia la discusión, cooperación y colaboración dentro del aula o laboratorio, contribuyendo a que la enseñanza y la asimilación de aprendizajes de los estudiantes se hará más práctica y tecnológica (Ramírez, 2015).

Zabala, et al. (2013), tomando en consideración las teorías constructivistas que da fundamento al uso de las Tics en la educación, plantea los siguientes principios: todo aprendizaje requiere de procesos interactivos estructurales. Todo aprendizaje llevado cabo con más tics requiere de cierto nivel de desarrollo cognitivo. El aprendizaje es un medio de interacción con las tecnologías y la reorganización de saberes que se van formando dentro de las estructuras internas y externas de las personas. Según la teoría del procesamiento de la información de corte científico – cognitiva, fundamentada por Gagné, Newell y Simón, como sus máximos representantes y que marca una influencia en la informática y las teorías de la comunicación, señala que el uso y el buen manejo de una computadora es influyente para poder entender el conocimiento humano, la cual, requiere del almacenamiento de información, de operaciones para moldear su forma y contenido y de procesamientos que ayuden a la codificación y representación de la información (Torres, 2018).

La tecnología digital que ofrece la Tic, se ha constituido en la base de desarrollo del Internet y del perfeccionamiento de su velocidad, la cual, en términos tecnológicos ha generado mejorar la calidad de dicho servicio. Esto ha sido posible gracias a la aparición de procesadores e interconexiones de avanzada tecnología, que impactan en la rapidez con la que hoy llegan los datos y la información (Regil, 2011).

Al respecto, Miravalle (2014) manifiesta que el uso de las Tic en la Instituciones Educativas y específicamente en los procesos de la gestión y el aprendizaje, se ha visto influenciado y enriquecido por las propuestas de trabajo de la Comisión Europea, por medio de convocatorias y puestas en ejecución de distintos programas. Es debido a estos aportes, que las Tics has sido utilizadas en la gestión de los centros escolares con el objetivo primordial de brindar un mejor

servicio a los usuarios y mejorar la calidad educativa. Por su parte, Regil (2011), reafirma que una gestión basada en el uso de las Tic, incluye hoy en día, saber decodificar los lenguajes audiovisuales, combinar los recursos multimedia y circular por una variedad de sistemas o contenidos digitales mezclando lenguajes.

En esencia, las Tics en el ámbito escolar implican el diseño la sistematización, y ejecución de varios pasos del proceso de gestión, haciendo uso de recursos humanos y técnicos. Es allí, donde interviene la tecnología educativa como una acción reflexiva teórico-científico para dar respuesta de solución a los problemas que aquejan a las Instituciones Educativas (Zabala, et al., 2013).

Al hablar de las directrices epistemológicas de las TIC en el ámbito educativo, Zabala, et al. (2013) las define como una estructura organizada en el tiempo el cual provee de conceptos, relaciones y criterios que explican los conocimientos y los principios que rigen entorno al uso de las Tics y la gestión articulada de la realidad.

En el marco de estos parámetros en el que se aprecia las diferencias entre la ciencia y la tecnología dentro de su preceptos epistemológicos, Colom (2002, citado en Zabala, et al, 2013), enuncia los siguientes principios: el trabajo de la ciencia es buscar la verdad y la eficiencia de la tecnología; la ciencia contrastar las hipótesis, mientras que la tecnología propone las reglas o normas para lograr; la ciencia busca conocer las cosas para hacer uso correcto de la tecnología; la ciencia nos da información de lo que pueda ocurrir; las ciencias sin embargo propone las condiciones para realizar predicciones. Asimismo, se presenta como un todo objetivo y la tecnología como un contexto subjetivo, la ciencia se preocupa por operar variables intermedias mientras que la tecnología opera variables externas de inicio a fin.

Con respecto a estos conocimientos, la ciencia ve a la tecnología como un todo organizado de eficiencia que se encarga del conocer para hacer y actuar con recursos adecuados que permiten la mejora de los servicios que ofrece.

En lo referido a los tipos de tecnología de información y comunicación, Terán (2012) las clasifica en dos grandes dominios, los cuales son: el hardware y el software. Actualmente el software es el sistema de información computarizada que ha cobrado gran importancia en los procesos de producción del

conocimiento. Sin embargo, el hardware, toma en cuenta los componentes físicos y tecnológicos que interactúan con la computadora. Otro tipo es el Software, los cuales son programas o aplicaciones creadas para cumplir una determinada función específica. Para Terán (2013) los elementos de un Software son: los diseños escritos en lenguaje de programación, en los cuales se diseñan especificaciones escritas en lenguaje formal, arquitectura del sistema, los códigos del lenguaje de máquina (incluye tres categorías: el de sistema, el de aplicación y el de programación). En cuanto a los software educativos, sostiene el mismo autor que éstos son programas computacionales que permiten el desarrollo de una mejor enseñanza y administración de los recursos institucionales. Los define como los recursos tecnológicos utilizados para mejorar el servicio educativo por medio de una máquina o computadora.

Torres (2018), en su investigación ofrece los medios considerados para el uso del Tic, los cuales son: la televisión, que es el medio tecnológico que utiliza imágenes para procesar y comprender los conocimientos. También existen, otros medios que se incorporan a la televisión como el DVD y el Blu-ray. La radio, es muy importante para ser usado como medio de difusión de información que favorece la difusión del conocimiento. Hoy en día, la telefonía móvil o el celular se ha constituido como un medio de comunicación electrónica que nos permite contactarnos rápidamente con las personas que queremos. Las Tablet, son otros dispositivos que se conectan a la red del Wi Fi, el cual se procesan textos y documentos de distintos programas y que son usados en la gestión de las organizaciones escolares. El internet, es otro servicio electrónico que ha logrado que la información se difunda rápidamente y mejore los procesos de búsqueda de información.

Al referido de la importancia de las Tics en la educación, Konieczny (2015) sostiene que, para medir la calidad de los resultados, tanto del trabajo académico de los docentes, como el rendimiento de los estudiantes, es posible que se haga uso reiterativo dentro de las sesiones de clase. Ante esta opinión, Aparicio (2018) manifiesta que el uso reiterativo de las Tics en la escuela, en correspondencia con la percepción que tienen los docentes y estudiantes, es que su uso mayoritario, se da siempre, para proyectar medios audiovisuales en los estudiantes, como son los casos del cañón multimedia y la Televisión.

Para ambos casos, el uso de las Tics, se usa para mejorar los aprendizajes y como medio de motivación, constituyéndose en un recurso para el logro de los aprendizajes significativos (Langer, 2016). Por ello, De la Calle, et al. (2014) resaltan la importancia de las Tics en el acceso y búsqueda de la información y que en los últimos años se ha popularizado como categoría principal en el trabajo de los docentes y como medio de investigación para el aprendizaje de los estudiantes.

En cuanto, al uso de las redes sociales Viejo, Cabezas y Martínez (2013), consideran que estos tipos de medios informáticos son utilizados para compartir y buscar el apoyo entre compañeros, los docentes comparten información con sus colegas, entre tanto que los estudiantes las utilizan para colaborar con informaciones de investigación y consulta, lo que permite enriquecer el trabajo entre pares. Asimismo, Aparicio y Ostos (2018), indica que el uso de las Tics para la investigación es como medio de consulta y recepción de la información en la red, constituyendo en un medio de importancia y motivación que mejoran los aprendizajes y el servicio que brindan las organizaciones escolares.

Por otro lado, al describir las dimensiones que se operan o desarrollan en una Institución Educativa por medio de las Tic, Lupera (2019) menciona y describe a las siguientes: Dimensión TIC en la práctica pedagógica, aquella que promueve o facilita el uso de TIC por parte de los docentes como una forma de integración con el objeto del conocimiento. La otra dimensión es la que relaciona a las TIC y el desempeño de los docentes, la cual está relacionada con el proceso de capacitación, habilidades y conocimientos por parte del docente para tener un buen dominio en el uso de las TIC. Y por último se encuentra la dimensión las TIC en el uso de los recursos e infraestructuras Tecnológicas, la cual permite la implementación de espacios tecnológicos y el acceso a los recursos didácticos y pedagógicos.

Al describir acerca de la calidad del servicio educativo, y antes de darle su respectiva descripción, se define el término calidad, al respecto, Melean (2017), considera a la calidad como un elemento clave en toda organización y que siempre prevalece en las evaluaciones que realizan las mismas para evaluar los servicios que ofrecen. Arriaga (2018), define a esta variable como los

procesos de gestión que se ejecuta por medio de una serie normas o estándares pres establecidos y que satisfacen las necesidades de sus clientes. Para Vásquez (2013) la calidad es un recurso de eficiencia que está expresada en sistemas de normas que promueven la manera de brindar un mejor servicio individual y social, ideológico y economicista que satisfacen los intereses y necesidades de los grupos sociales.

Al respecto, Cuevas (2015) señala que para lograr la calidad educativa, se debe optimizar los servicios que ofrecen las Instituciones Educativas, siendo necesario la integración, tanto de directivos, docentes, administrativos y padres de familia, siendo necesario, para ello, la aplicación de un buen control, monitoreo y supervisión. Asimismo, Arriaga (2018), sostiene que, para generar un servicio de calidad, es necesario que los agentes que lideran las Instituciones Educativas, deban poseer los conocimientos necesarios para estar a la par de la tecnología y la innovación educativa, donde operatividad de la innovación y el aprovechamiento de las tecnologías en todos sus aspectos deban de aprovecharse al máximo para sacar un resultado final óptimo que beneficie a toda la comunidad educativa.

Por consiguiente, una estructura organizativa que maneje convenientemente una estructura de la calidad de los servicios que ofrece permite un acercamiento positivo con sus usuarios y que elimina todo tipo de impresión negativa por un momento positivo de verdad que elimina los obstáculos entre la empresa u organización con sus clientes.

Por otro lado, al estudiar uno de los enfoques de calidad educativa, se hace mención al enfoque “desarrollo de competitividades” y es el que mayor implicancia tiene en la orientación de la práctica del docente hacia la competencia de sus acciones, mostrando desempeño en cuanto a calidad, abastecida por medio de su desarrollo cognitivo, aptitud y saberes técnicos y tecnológicos (Medina, et al., 2012). Así lo afirman Díaz, Núñez y Cáceres (2018), al señalar que ser gestor en una institución educativa requiere de docentes o líderes educativos que desarrollen las competencias para cumplir con éxitos las metas que se planifican en toda Institución Educativa, siendo esta formación un requerimiento permanente.

Al ser hincapié de los factores que rigen las competencias administrativas en una Institución Educativa, (Núñez, et. al, 2019) describen como factores que promueven la calidad del servicio escolar, a los siguientes: La planificación, la organización, la ejecución y el control. En cuanto a la planificación: se define a éste como el proceso de visión prospectiva de los resultados o metas alcanzadas por medio de una buena administración de las acciones, actividades y el tiempo previsto dentro de un plan institucional. En otras palabras, planificar no solo es poseer dominio cognitivo, sino técnico y desarrollar una actitud positiva de liderazgo para saber tomar las decisiones correctas que favorezcan a todos, (Núñez, Bravo, Cruz e Hinojosa, 2018). García y Rodríguez (2015), sostiene que la planificación, constituye la mayor responsabilidad del sector público y que es adoptada como un proceso integrado, formada por planes que operan según una función específica y que se complementa con cada uno de los elementos de su estructura administrativa. Situación similar expone Luna (2015) al precisar que la planificación es una importante función que permite la consecución de los fines de la gestión administrativa. La organización, es el otro factor que consiste en ordenar, marcar el trabajo y los recursos entre todos los entes de la institución educativa como unidad entre los miembros, con buen clima organizacional, viabilidad en la dirección institucional y el establecimiento de un proceso de evolución constante (Escudero, Delfín y Arano 2014). La ejecución, por su parte, consiste en operar eficazmente elementos relacionados al personal, presupuesto, contabilidad y control y en función al cumplimiento de dispositivos legales, normas técnicas y manejo de la infraestructura educativa (Majad 2016). En lo que respecta al Control, por medio de éste se cumple el proceso de la planificación, de manera lo establecido en el plan se cumpla o realice en su totalidad y en paralelo al contexto social que donde se desenvuelve la comunidad educativa (Dextre y Del Pozo 2012).

Moreno y La Serna (2014) sostienen que los programas de calidad de los servicios educativos son considerados como estrategias que se aplican por medio de proyectos de innovación que son direccionados para alcanzar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales trazadas. Razón por la cual, la aplicación de un programa o modelo que promueva la aplicación de las

Tics en las organizaciones escolares, satisface las necesidades tecnológicas y expectativas informáticas de los estudiantes y docentes mejorando la calidad del servicio que estas ofrecen; toda vez que se diseñe una herramienta de autoevaluación para monitorear, controlar e implementar las propuestas de trabajo que se especifiquen (CSCE, 2015).

Por ello, utilizar las TIC como parte de la gestión en Instituciones Educativas mejorar el servicio que estas ofrecen, favoreciendo la comunicación entre docentes y estudiantes, a la vez, entre la escuela y la familia, puesto que estas permiten que la información se desarrolle con facilidad, rapidez, ubicuidad y actualización constante. No obstante, la mayoría de docentes resaltan de que la comunicación mediada por las TIC los conecta más eficientemente con los padres de familia favoreciendo el flujo de comunicación y los servicios que se ofrecen (Aparicio, 2018).

En cuanto a las dimensiones de la calidad del servicio educativo, Lupera (2019), considera que el término educación de calidad presenta cinco características o dimensiones esenciales, siendo éstas: La equidad, la relevancia, la pertinencia, la eficacia y la eficiencia.

Martinic (2012), señala que dimensión “equidad” hace referencia a la distribución justa de los recursos y beneficios educativos, ofreciéndose una educación igualitaria y equitativa que pone a disposición de sus usuarios todas las herramientas educativas sin exclusión alguna y que garantiza el derecho a una formación completa, oportuna y de calidad. La UNESCO (2007), al definir a la dimensión “relevancia” responde a esta como una característica importante que ofrece el conocimiento relevante que nos sirve para conocer el contexto actual de la educación y responder a las necesidades de desarrollo. Para Holz (2016) la dimensión “pertinencia” dentro de la práctica educativa, considera como una necesidad imperativa la práctica docente con estudiantes de diferentes estratos sociales y culturales. Bonnefoy y Armijo (2005), señalan que la “eficacia” se entiende como el logro de las metas propuestas por una organización escolar que busca de manera positiva los resultados en “calidad educacional”, el cual se constituye en un derecho inalienable de todos y todas. Tal como lo considera el art. 26 de la Declaración de los Derechos Humanos, en donde se expresa que “Toda persona tiene derecho a una educación de

calidad y gratuita (UNICEF, 2015). La dimensión “eficiencia” se la define como el proceso de cumplimiento de los objetivos recurriendo a un costo elevado. Para Bonnefoy y Armijo (2005), dentro de la eficiencia se opera la capacidad de las instituciones educativas para utilizar los recursos institucionales y obtener de manera positiva los resultados esperados.



### III. METODOLOGÍA

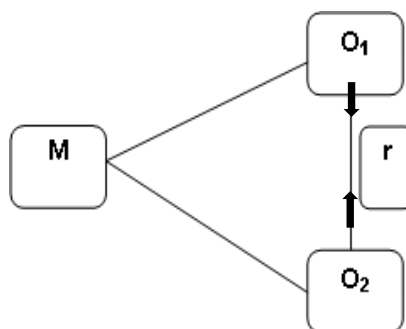
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación:

##### Tipo de investigación

Se hizo uso de una investigación básica, la cual se caracteriza porque su operatividad se inicia del análisis de un marco teórico para luego formular nuevas teorías o en su proceder cambiar las ya existentes, no realizando contrastaciones con algún aspecto práctico (Behar, 2008).

##### Diseño de la investigación:

Se hizo uso del diseño no experimental, transeccional correlacional; estos diseños detallan correlaciones entre 2 o más conceptos, variables o categorías en un instante dado, exclusivamente se aplican en estudios correlacionales o en correlaciones causa-efecto (Hernández, et. al, 2014). El esquema se presenta a continuación:



Dónde:

M: Muestra (Trabajadores de la I.E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción”).

O<sub>1</sub>: Variable 1: uso de las Tic

O<sub>2</sub>: Variable 2: calidad del servicio educativo

r : Relación de las variables

#### 3.2. Variables y operacionalización:

##### 3.2.1. Variable 1: Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación

**Definición conceptual:** Vega (2017), señala que las TIC, son un conjunto de herramientas o medios tecnológicos que han sido creados con el fin de agenciar información y difundirla rápidamente de un contexto a otro y que

incluyen el almacenaje y recuperación de información y el procesamiento para manipular resultados y proponer conclusiones o informes de los mismos.

**Definición operacional:** Esta variable por hacer uso de una variedad de recursos tecnológicos para recoger y proyectar información (Vega, 2017), constituye la variable 1 del tipo cuantitativo medida en escala Likert, por medio de un cuestionario, estructurado por las dimensiones: práctica pedagógica, desarrollo profesional docente y recursos e infraestructura tecnológica (Lupera, 2019).

**Indicadores:**

**- Dimensión las TIC en la práctica pedagógica:**

- . Uso de TIC por parte de los docentes.
- . Integración de las TIC como objeto de conocimiento.

**- Dimensión las TIC y el desarrollo profesional docente:**

- . Capacitación, habilidades, y conocimientos de las TIC.

**- Dimensión recursos e infraestructura tecnológica:**

- . Implementación de espacios tecnológicos.
- . Acceso a los recursos para el aprendizaje.

**3.2.2. Variable 2: Calidad del servicio educativo**

**Definición conceptual:**

Se define como la operatividad de los procesos de planificación, organización, implementación, dirección ejecución y control de la gestión escolar con visión estratégica para el cumplimiento de la política institucional propuestas en los planes operativos de la Institución Educativa (Díaz, 2009).

**Definición operacional:**

Proceso que permite la planificación, implementación, dirección y control de los servicios que ofrecen las Instituciones Educativas (Díaz, 2009). Constituye la variable 2 del tipo cuantitativo en escala Likert, medida por medio de un cuestionario que fue estructurado en las dimensiones: equidad, relevancia, pertinencia, eficacia y eficiencia (Lupera, 2019).

## Indicadores:

### - Dimensión Equidad:

- Promover aprendizaje para el desarrollo social.
- Integrar a las actividades sociales productivas y culturales

### - Dimensión Relevancia:

- Transmite confianza.
- Promueve enseñanza de acuerdo con la diversidad

### - Dimensión Pertinencia:

- Implementación de espacios tecnológicos.
- Educación igualitaria para todos

### - Dimensión Eficacia:

- Adecuado manejo de los recursos.
- Producto logrado.

### - Dimensión Eficiencia:

- Satisfacción de resultados. Productos alcanzados.

## 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis:

### Población:

Estuvo compuesta por 60 Trabajadores de la Institución Educativa N° 81770 “María Inmaculada Concepción” Chao – 2020. Tal se distribuye en la tabla siguiente:

**Tabla 1.**

*Trabajadores de la I. E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción” Chao – 2020.*

<b>NIVEL</b>	<b>Varón</b>	<b>Mujer</b>	<b>Total</b>
Docentes de inicial	-	7	7
Docentes de primaria	10	14	24
Docentes de secundaria	8	12	20
Directivos	1	1	2
Auxiliares de educación	-	4	4
Administrativos	1	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>40</b>	<b>60</b>

**Fuente:** PEI de la I.E. “María Inmaculada Concepción”. Chao, 2020.

### **Criterios de inclusión.**

- Trabajadores de la I.E. que cuentan con recursos tecnológicos como laptops, celulares y manejan programas o herramientas informáticas y tecnológicas.
- Trabajadores de la I.E. que innovan sus actividades de trabajo haciendo uso de recursos tecnológicos e informáticos.
- Docentes y trabajadores de la I.E. que han realizado estudios de posgrado y se capacitan constantemente en importantes universidades de la región.
- Trabajadores de la I.E. en su mayoría nombrados.
- Trabajadores que asisten puntual y responsablemente a la I.E.

### **Criterios de exclusión.**

- Trabajadores de la I.E. que se encuentran con permiso o licencias médicas.
- Trabajadores de la I.E. que no participaron en la aplicación de los instrumentos.
- Recarga horaria de algunos docentes que les dificulta participar con entusiasmo en actividades de investigación científica.

### **Muestra.**

Por poseer una población inferior a 100 personas, en el presente estudio la muestra fue la misma de la población que en este caso la conforman los 60 Trabajadores que participan o apoyan en la gestión del servicio que ofrece la I.E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción” y que en este caso están conformados por directivos, docentes, auxiliares de educación y administrativos.

### **Muestreo.**

Se hizo uso de método intencional no probabilístico para la selección de la muestra que estuvo estructurada por los 60 trabajadores estatales entre docentes, directivos, auxiliares de educación y administrativos de la Institución Educativa donde se realiza la investigación.

### **Unidad de análisis:**

Lo constituye un trabajador de la I.E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción” del distrito de Chao.

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

#### **3.4.1. Técnicas:**

Se aplicó la encuesta, como técnica para la recolección de las dos variables. La encuesta es una técnica que se aplica en poblaciones representativas con el fin de recopilar y analizar información relativa a la investigación (Ávila, 2006).

La técnica fue empleada en el proceso de la presente investigación para recoger información sobre el uso de las Tics y calidad el servicio educativo, la cual fue aplicada a la muestra seleccionada en concordancia con las características solicitadas, y cuyos resultados permitieron establecer niveles de relación y análisis detallado del problema investigado.

#### **3.4.2. Instrumentos:**

Se utilizó como instrumento para evaluar cada una de las variables, al cuestionario. Se define a este instrumento como la unidad de ítems que se han diseñado para obtener información necesaria (Bernal, 2010). Se aplicaron los instrumentos en la muestra asignada y en un solo momento para posteriormente procesarlos por medio de la estadística descriptiva e inferencial y registrando en tablas la respectiva contrastación de las hipótesis generales y específicas.

Los cuestionarios utilizados fueron los siguientes:

#### **- Variable 1: Uso de las Tics**

El cuestionario aplicado se denomina “Cuestionario para medir la gestión de las TIC” y que fuera tomado de la tesis titulada “*Gestión TIC y calidad educativa en la Unidad Educativa Diez de Agosto, cantón Montalvo, Ecuador, 2019*”. Sustentada por Br. Lupera Alvario, Arturo Oswaldo para la Universidad César Vallejo.

El objetivo de la aplicación del instrumento fue de recoger información sobre uso de las TIC en cada una de sus dimensiones: práctica pedagógica, Recurso e infraestructura tecnológica y desarrollo profesional. La aplicación del instrumento se dio en un tiempo máximo de 45 minutos, presenta 20 ítems, los cuales se distribuyen en función a los indicadores de cada dimensión: La dimensión TIC en la práctica pedagógica: 10 ítems (uso de las TIC por parte de los docentes, 1, 2, 3 ítems; Integración de las TIC como objeto de conocimiento, 4,10 ítems). Dimensión recurso e infraestructura tecnológica: 05 ítems (implementación de espacios, 11, 12 y 13 ítems; acceso a los recursos para la enseñanza y el aprendizaje: 14 ítem y 15) y TIC y Desarrollo profesional docente: 05 ítems (capacitaciones, habilidades y conocimientos de las TIC: 16, 17, 18, 19 y 20 ítems).

La escala de evaluación del instrumento es la siguiente:

1= Nunca, 2= Casi Nunca, 3= A veces, 4= Casi Siempre, 5= Siempre

La evaluación general a nivel de la variable es la siguiente: Muy Baja (1 – 20), baja (21 – 40), regular (41 – 60), alta (61 – 80) y muy alta (81 – 100)

#### **Validación del instrumento:**

El instrumento por haber recibido algunas modificaciones por parte del investigador fue validado por el juicio de expertos con el grado de Maestro. La validez se llevó a cabo por el promedio de valoración según matriz de evaluación.

Para este proceso se recurrió al juicio de 3 expertos en gestión con el grado de Magister, los cuales validaron el instrumento según su promedio de valoración, registrado en la siguiente tabla 2:

**Tabla 2.**

#### ***Nivel de valoración del cuestionario uso de las TIC.***

<b>EXPERTO</b>	<b>NIVEL DE VALORACIÓN</b>
Mg. Luis Rafael Juárez Martínez	Muy alto
Mg. Jaime Eliseo Abanto Silva	Muy alto
Mg. Flor Haydee Julca Moreno	Muy alto

**Fuente:** Matriz de evaluación por juicio de expertos.

### **Confiabilidad:**

Para la confiabilidad, se aplicó una prueba piloto a 20 Docentes de una I. E. de la ciudad de Chao que contaron con características similares a los integrantes de la muestra del presente estudio. Esta prueba piloto, validó su confiabilidad por medio del Alfa de Cronbach, que según Frías (2019) presenta una consistencia cuyos valores van de 0 a 1, y en donde “0” quiere decir confiabilidad nula y “1” confiabilidad total. Tal como se observa en la tabla 3:

**Tabla 3.**

*Estadístico de fiabilidad prueba piloto sobre las Tics.*

<b>Estadístico de prueba Alfa de Cronbach</b>	
<b>N de elementos</b>	20
<b>Índice de fiabilidad</b>	,950

Fuente: Resultados tomados a prueba piloto, obtenidos en SPSS V, 25.

En el análisis del Alfa de Cronbach, se obtuvo 0,950 siendo su consistencia cercana a la unidad (1). Por lo tanto, se trata de un instrumento altamente confiable, recomendándose su aplicación en la muestra del presente estudio.

### **- Variable 2: Calidad del servicio educativo.**

Se aplicó como instrumento el “Cuestionario para medir la calidad del servicio educativo”, tomado de la tesis *“Gestión TIC y calidad educativa en la Unidad Educativa Diez de Agosto. Ecuador, 2019.* Sustentada por Br. Lupera Alvario, Arturo Oswaldo de la Universidad César Vallejo.

Se aplicó el instrumento para recoger información relacionada a la Calidad de servicio educativo que ofrece la I.E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción”. La aplicación del instrumento fue individual o personalizada en tiempo promedio de 45 minutos. El número de ítems del instrumento es de 34, los cuales son divididos en 5 dimensiones: Dimensión equidad (de 1 al 9), dimensión relevancia (de 10 al 16). Dimensión pertinencia (de 17 al 23), Dimensión eficacia (de 24 al 29), y dimensión eficiencia (de 30 al 34).

Su escala valorativa es la siguiente:

1= Nunca, 2= Casi Nunca, 3= A veces, 4= Casi Siempre, 5= Siempre

Y según su escala de medición del tipo ordinal, los rangos a nivel de la variable, son los siguientes:

- Muy deficiente (1 – 34)
- Deficiente (35 – 68)
- Regular (69 – 102)
- Buena (103 – 136)
- Muy buena (137-170)

**- Validación del instrumento:**

Se validó el instrumento por medio de tres expertos con el grado de Magíster, la validez se llevó a cabo por el promedio de valoración que se le entregó a cada evaluador según matriz de evaluación.

Para este proceso se recurrió al juicio de expertos en Gestión con el grado de Maestro, los cuales validaron el instrumento según su promedio de valoración, el cual se registró en la tabla 4:

**Tabla 4.**

***Nivel de valoración del cuestionario calidad del servicio educativo.***

EXPERTO	NIVEL DE VALORACIÓN
Mg. Luis Rafael Juárez Martínez	Muy alto
Mg. Jaime Eliseo Abanto Silva	Muy alto
Mg. Flor Haydee Julca Moreno	Muy alto

**Fuente:** *Matriz de evaluación por juicio de expertos.*

**- Confiabilidad:**

La prueba piloto es aplicada a 20 docentes de una I. E. de la ciudad de Chao con similares características a la muestra en estudio. A los resultados de esta previa evaluación se les aplicó la prueba del alfa de Cronbach, según Frías (2019), los puntajes fluctúan con valores que van de “0” que determina confiabilidad nula y “1” confiabilidad total. Tal como se detalla en la tabla 5:



**Tabla 5.**

*Estadístico de fiabilidad prueba piloto calidad de los servicios educativos*

<b>Estadístico de prueba Alfa de Cronbach</b>	
<b>N de elementos</b>	34
<b>Índice de fiabilidad</b>	,856

Fuente: Resultados tomados a prueba piloto, obtenidos en SPSS V, 25.

El análisis del Alfa de Cronbach, registró un puntaje de 0,856 siendo su consistencia interna cercana a la unidad (1). Por lo tanto, al instrumento se le asignó una confiabilidad alta, recomendándose su aplicación a la muestra en estudio.

### **3.5. Procedimientos:**

Para aplicar la investigación se procedió a realizar los siguientes pasos:

- Identificación, descripción del problema.
- Determinación muestral y selección de los docentes participantes, por medio de la técnica del muestreo no probabilístico intencional.
- Diseño de instrumentos y comprobación de la validez y confiabilidad, por medio del juicio de expertos y análisis de confiabilidad.
- Coordinación con los directivos de la I.E. "María Inmaculada Concepción" de la ciudad de Chao para que otorgue el permiso respectivo y realizar la investigación.
- Aplicación de la investigación a los sujetos seleccionados.
- Ordenamiento de la información para su procesamiento y análisis.
- Proceso y análisis de los datos haciendo uso de las técnicas estadísticas pertinentes por medio del Programa SPSS v.25 y Excel.
- Realización del informe de investigación.
- Revisión y sustentación del informe final.

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

#### **Estadística descriptiva**

El método de trabajo utilizado es el hipotético deductivo, por medio del cual, los resultados se procesaron en tablas estadísticas ordenados convenientemente en datos de frecuencias y de porcentajes.

#### **Estadística inferencial**

La investigación tuvo un carácter descriptivo, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, que es la que se aplica cuando las muestras son superiores a 50 participantes (Romero, 2016). Esta prueba determinó que los resultados son no paramétricos debido a que no persiguen distribución de normalidad, lo que determinó que para la contrastación de hipótesis se haga uso de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para cada una de las variables y sus dimensiones (Mondragón, 2014).

### **3.7. Aspectos éticos:**

Peersman (2014) presenta algunas condiciones éticas a tomar en cuenta cuando se realizan determinadas investigaciones, siendo éstas las siguientes:

- Obtener el permiso respectivo de los directivos de la I.E. donde se realizó la investigación.
- Proteger los derechos de los integrantes de la muestra, teniéndose en cuenta elementos relacionados con la ética pública como: La aceptación y anonimato de los participantes, formalidad, credibilidad, al momento de interpretar, discutir y difundir los resultados.
- Transmisión del informe del trabajo a otros contextos constituyéndose en un antecedente aceptable.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Descripción de resultados

**Tabla 6.**

*Niveles de uso de las Tics en la I.E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción”. Chao - 2020.*

NIVELES	Intervalos del uso de las TICS	FRECUENCIA	
		f	%
MUY BAJO	(1 – 20)	0	0
BAJO	(21 – 40)	7	11,7
REGULAR	(41 – 60)	30	50,0
ALTO	(61 – 80)	21	35,0
MUY ALTO	(81 – 100)	2	3,3
<b>TOTAL</b>	-----	60	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado en la I.E. María Inmaculada Concepción (Base de datos).

**Interpretación:** en la Tabla 6, se registra los porcentajes de la variable uso de las TIC determinándose que el mayor nivel registrado es el regular con un 50% (30 Trabajadores de la I.E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción”), continuado por el nivel alto con un 35% (21 Trabajadores de la I.E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción”), el nivel bajo con un 11.7% (7 Trabajadores de la I.E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción”), el nivel muy alto con un 3.3% (2 Trabajadores de la I.E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción”) y finalmente el nivel muy bajo con 0.0%.

**Tabla 7.**

*Niveles de aceptación de las dimensiones del uso de las Tics en la I.E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción”. Chao - 2020.*

NIVEL	DIMENSIÓN	DIMENSIÓN TIC EN LA PRÁCTICA PEDAGÓGICA		DIMENSIÓN TIC EN LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		DIMENSIÓN TIC DESARROLLO PROFESIONAL DOCENTE	
		f	%	f	%	f	%
MUY BAJO		0	0	2	3.3	0	0
BAJO		14	23.3	12	20.0	13	21.7
REGULAR		19	31.7	24	40.0	24	40.0
ALTO		20	33.3	21	35.0	22	36.7
MUY ALTO		7	11.7	1	1.7	1	1.6
TOTAL		60	100,0	60	100,0	60	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado en la I.E. María Inmaculada Concepción (Base de datos).

**Interpretación:**

En la tabla 7, se registran los porcentajes de cada dimensión de la variable uso de las Tics, ubicándose el mayor número de respuestas en el nivel regular, conforme a los porcentajes que se mencionan a continuación: dimensión tic en la infraestructura tecnológica con un 40%, dimensión tic desarrollo profesional docente con un 40% y dimensión tic en la práctica pedagógica con un 31.7%.

**Tabla 8.**

*Niveles de la calidad del servicio educativo en la I.E. 81770, “María Inmaculada Concepción”. Chao - 2020.*

NIVELES	INTÉRVALOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	FRECUENCIA	
		f	%
MUY DEFICIENTE	(1 – 34)	0	0
DEFICIENTE	(35 – 68)	5	8.3
REGULAR	(69 – 102)	45	75.0
BUENA	(103 – 136)	10	16.7
MUY BUENA	(137 – 170)	0	0
<b>TOTAL</b>	-----	60	100.0

**Fuente:** Cuestionario aplicado en la I.E. María Inmaculada de Chao (Base de datos).

**Interpretación:**

En la Tabla 8, tenemos en la calidad del servicio educativo que el mayor nivel es el regular con un 75% (45 Trabajadores de la I.E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción”), seguido del nivel buena con un 16.1% (10 Trabajadores de la I.E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción”), el nivel deficiente con un 8.3% (5 Trabajadores de la I.E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción”), y finalmente el nivel muy deficiente y muy buena con 0.0%.

**Tabla 9.**

*Niveles de las dimensiones de la calidad del servicio educativo en la I.E. 81770, "María Inmaculada Concepción". Chao - 2020.*

NIVEL	DIMENSIÓN		DIMENSIÓN EQUIDAD		DIMENSIÓN RELEVANCIA		DIMENSIÓN PERTINENCIA		DIMENSIÓN EFICACIA		DIMENSIÓN EFICIENCIA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
MUY DEFICIENTE	1	1.7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEFICIENTE	17	28.3	8	13.3	14	23.3	14	23.3	18	30.0	18	30.0
REGULAR	28	46.7	23	38.3	27	45.0	22	36.7	26	43.3	26	43.3
BUENA	12	20.0	28	46.7	19	31.7	24	40.0	14	23.3	14	23.3
MUY BUENA	2	3.3	1	1.7	0	0	0	0	2	3.3	2	3.3
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado en la I.E. María Inmaculada de Chao (Base de datos).

### **Interpretación:**

En la tabla 9, tenemos resultados por dimensiones de la calidad del servicio educativo, ubicándose el mayor número de respuestas en el nivel regular, tal como lo indican los siguientes porcentajes: dimensión equidad con un 46.7%, dimensión pertinencia con un 45.0%, dimensión eficiencia con un 43.3%, dimensión relevancia con un 38.3%, dimensión eficacia con un 36.7%.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### 4.2.1. Prueba de normalidad para una muestra:

La prueba de Kolmogorov-Smirnov se aplica para determinar la normalidad de los datos, siempre y cuando las muestras sean superiores a 50 sujetos.

a. **Hipótesis nula  $H_0$**  : El conjunto de datos no siguen una distribución normal.

b. **Hipótesis Alternativa  $H_1$** : El conjunto de datos siguen una distribución normal.

Tabla 10.

**Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de las variables uso de las Tics y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 81770 María Inmaculada Concepción. Chao – 2020.**

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra											
		Práctica pedagógica	Infraestructura tecnológica	Desarrollo docente	Variable Tics	Equidad	Relevancia	Pertinencia	Eficacia	Eficiencia	Calidad del servicio
N		60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	3,33	3,12	3,18	3,30	2,95	3,37	3,08	3,17	3,00	3,08
	Desv. Standar	,968	,865	,792	,720	,832	,736	,743	,785	,823	,497
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,204	,213	,232	,278	,243	,289	,228	,256	,233	,400
	Positivo	,185	,187	,208	,278	,243	,208	,228	,184	,233	,400
	Negativo	-,204	-,213	-,232	-,222	-,224	-,289	-,222	-,256	-,200	-,350
Estadístico de prueba		,204	,213	,232	,278	,243	,289	,228	,256	,233	,400
<b>Sig. asintótica(bilateral)</b>		<b>,000<sup>c</sup></b>	<b>,000<sup>c</sup></b>	<b>,000<sup>c</sup></b>	<b>,000<sup>c</sup></b>	<b>,000<sup>c</sup></b>	<b>,000<sup>c</sup></b>	<b>,000<sup>c</sup></b>	<b>,000<sup>c</sup></b>	<b>,000<sup>c</sup></b>	<b>,000<sup>c</sup></b>

**Fuente:** Base de datos del uso de las Tics y la calidad del servicio educativo en la I.E. María Inmaculada de Chao.

### Descripción

La tabla 10, exhibe los resultados de la **Prueba de Kolmogorov-Smirnov** para muestras mayores a 50 ( $n > 50$ ). Se presenta la distribución de los puntajes de cada una de las variables y sus dimensiones, registrándose una significación asintótica (bilateral) equivalente a 0.000 menor al 5% (0,05); señalando que los datos se distribuyen de manera no normal, determinando la aplicación de la prueba no paramétrica de correlación de Spearman, para determinar la relación de las variables con cada una de sus dimensiones.

#### 4.2.2. Análisis de las correlaciones:

Tabla 11.

***Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión práctica pedagógica de las Tics y la calidad del servicio educativo.***

		Práctica pedagógica	Calidad serv. educativo
Rho de Spearman	Dimensión práctica pedagógica	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,002
		N	60
	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,400**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	60

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

**Fuente:** Aplicación de instrumentos de uso de las Tics y calidad del servicio educativa (Base de datos).

#### **Interpretación:**

La tabla 11, detalla los puntajes de la dimensión práctica pedagógica y la calidad del servicio educativo, existiendo un coeficiente de correlación de 0.400, y significancia inferior al 5% ( $P < 0.02$ ); lo que permite afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión práctica pedagógica de las Tics y la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción” Chao – 2020.



**Tabla 12.**

***Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión recursos e infraestructura tecnológica de las Tics y calidad del servicio educativo.***

		Recursos e infraestructura	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Dimensión recursos e infraestructura tecnológica	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,381**
		N	,003
	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	60
		Sig. (bilateral)	,381**
		N	,003

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

**Fuente:** Aplicación de instrumentos de uso de las Tics y calidad del servicio educativa (Base de datos).

**Interpretación:**

La tabla 12, muestra los puntajes la dimensión recursos e infraestructura tecnológica y la calidad del servicio educativo, existiendo un coeficiente de correlación de 0.381, y significancia inferior al 5% ( $P < 0.03$ ); afirmándose que existe relación significativa entre dimensión recursos e infraestructura tecnológica de las Tics y la calidad del servicio educativo en la I. E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción” Chao – 2020.

**Tabla 13.**

***Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión desarrollo profesional de las Tics y la calidad del servicio educativo.***

		Desarrollo profesional	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Desarrollo profesional docente	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,359*
		N	60
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,359*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	60

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

**Fuente:** Aplicación de instrumentos de uso de las Tics y calidad del servicio educativa (Base de datos).

**Interpretación:**

La tabla 13, detalla que entre la dimensión desarrollo profesional de las Tics y la calidad del servicio educativo hay un coeficiente de correlación de 0.359, y significancia inferior al 5% ( $P < 0.05$ ); evidenciándose que existe relación significativa entre la dimensión desarrollo profesional de las Tics y calidad del servicio educativo en la I.E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción” Chao - 2020.

**Tabla 14.**

***Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión equidad de la calidad del servicio educativo y uso de las Tics.***

		Dimensión equidad	Uso de la Tics
Rho de Spearman	Dimensión equidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,611**
		N	60
	Uso de las Tics	Coeficiente de correlación	,611**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	60

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

**Fuente:** Aplicación de instrumentos de uso de las Tics y calidad del servicio educativa (Base de datos).

**Interpretación:**

La tabla 14, registra que entre la dimensión equidad y el uso de las Tics existe un coeficiente de correlación de 0.611, y una significancia inferior al 1% ( $P < 0.00$ ); afirmándose que existe relación significativa entre la dimensión equidad de la calidad del servicio educativo y uso de la Tics en la I. E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción” Chao - 2020.

**Tabla 15.**

***Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión relevancia de la calidad del servicio educativo y uso de la Tics***

		Dimensión relevancia	Uso de las Tics
Rho de Spearman	Dimensión relevancia	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,367
		N	60
	Uso de las Tics	Coeficiente de correlación	,119
		Sig. (bilateral)	,367
		N	60

**Fuente:** Aplicación de instrumentos de uso de las Tics y calidad del servicio educativa (Base de datos).

**Interpretación:**

La tabla 15, muestra que la dimensión relevancia y el uso de la Tics existe un coeficiente de correlación de 0.119, y una significancia superior al 5% ( $P > 0.367$ ); afirmándose que no existe relación significativa entre la dimensión equidad de la calidad del servicio educativo y uso de la Tics en la I.E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción” Chao - 2020.

**Tabla 16.**

***Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión pertinencia de la calidad del servicio educativo y uso de la Tics.***

			Dimensión pertinencia	Uso de las Tics
Rho de Spearman	Dimensión pertinencia	Coeficiente de correlación	1,000	,120
		Sig. (bilateral)	.	,362
		N	60	60
	Uso de las Tics	Coeficiente de correlación	,120	1,000
		Sig. (bilateral)	,362	.
		N	60	60

**Fuente:** Aplicación de instrumentos de uso de las Tics y calidad del servicio educativa (Base de datos).

**Interpretación:**

La tabla 16, muestra que entre la dimensión pertinencia y uso de la Tics existe un coeficiente de correlación de 0.120, y una significancia superior al 5% ( $P > 0.362$ ); evidenciándose que no existe relación significativa entre la dimensión pertinencia de la calidad del servicio educativo y uso de la Tics en la I. E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción” Chao – 2020.

**Tabla 17.**

***Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión eficacia de la calidad del servicio educativo y uso de la Tics.***

		Dimensión eficacia	Uso de las Tics
Rho de Spearman	Dimensión eficacia	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,148
		N	60
	Uso de las Tics	Coefficiente de correlación	-,189
		Sig. (bilateral)	,148
		N	60

**Fuente:** Aplicación de instrumentos de uso de las Tics y calidad del servicio educativa (Base de datos).

**Interpretación:**

La tabla 17, detalla que entre la dimensión eficacia y uso de la Tics existe un coeficiente de correlación de -0.189, y una significancia superior al 5% ( $P > 0.148$ ); determinándose que no existe relación significativa entre la dimensión eficacia de la calidad del servicio educativo y uso de la Tics en la I.E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción” Chao - 2020.

**Tabla 18.**

***Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión eficiencia de la calidad del servicio educativo y uso de la Tics.***

			Dimensión eficiencia	Uso de las Tics
Rho de Spearman	Dimensión eficiencia	Coeficiente de correlación	1,000	,504**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Uso de las Tics	Coeficiente de correlación	,504**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

**Fuente:** Aplicación de instrumentos de uso de las Tics y calidad del servicio educativa (Base de datos).

**Interpretación:**

La tabla 18, registra que entre la dimensión eficiencia y uso de la Tics existe un coeficiente de correlación de 0.504, con significancia inferior al 1% ( $P < 0.00$ ); por lo que se puede afirmar que existe relación significativa entre la dimensión eficiencia de la calidad del servicio educativo y uso de la Tics en la I. E. N° 81770 "María Inmaculada Concepción" Chao - 2020.

**Tabla 19.**

**Correlación de Rho de Spearman entre la variable uso de las Tics y calidad del servicio educativo.**

		USO DE LAS TICS	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
Rho de Spearman	USO DE LAS TICS	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	60
	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Coeficiente de correlación	,481**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	60

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

**Fuente:** Aplicación de instrumentos de uso de las Tics y calidad del servicio educativa (Base de datos).

**Interpretación:**

La tabla 19, detalla que entre la variable uso de las Tics y calidad del servicio educativo existe un coeficiente de correlación de 0.481, con un nivel de significancia inferior al 1% ( $P < 0.00$ ); determinándose que existe relación significativa entre uso de las Tics y la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción” Chao – 2020.



## V. DISCUSIÓN

Hoy en día, en que se viven grandes adelantos tecnológicos y de avances inimaginables de la información, nos detalla que el desarrollo humano avanza de manera objetiva (Sotelo, 2017). Rodríguez y Sánchez, (2017) señalan que la realidad es otra, debido a la desigualdad de oportunidades entre las personas y porque la repartición de los servicios informáticos solo beneficia a algunos cuantos, mientras que otros, no mantiene las mismas oportunidades, sobre todo los que sufren algunas carencias económicas.

Por otro lado, la experiencia de incorporar las Tics en el aspecto educativo, en los últimos meses, se ha vuelto toda una prioridad. El aislamiento social en que se está viviendo ha hecho que las Tecnología de la Información y las comunicaciones (Tic) se convierta en la herramienta más efectiva para la educación virtual, el teletrabajo y hasta el servicio médico por medio de la telemedicina. Esto está logrando sus efectos, pues muchos países, incluyendo el nuestro, están planificando para que la educación y los servicios virtuales sigan su curso en el futuro. Esto tendrá sus efectos positivos para la administración educativa (El Tiempo, 2020). Esto se explicaría, el interés de los estados de incrementar los recursos tecnológicos e informáticos en las escuelas, con la consecuente introduciendo de dispositivos, cables y programas informáticos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos pedagógicos que se persiguen, consiguiendo los medios apropiados para alcanzarlos y, sin saber, con qué tecnologías utilizar para apoyar sus logros (Claro, et. al, 2011).

En cuanto a los resultados que se consiguieron al hacer una evaluación de los niveles registrados en el uso de las Tics en los docentes de la muestra, se registra en la tabla 2 tenemos en la variable uso de las TIC que el mayor nivel es el regular con un 50% (30 Trabajadores), seguido del nivel alto con un 35% (21 Trabajadores), el nivel bajo con un 11.7% (7 Trabajadores), el nivel muy alto con un 3.3% (2 Trabajadores de la I.E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción”) y finalmente el nivel muy bajo con 0.0%. Dichos porcentajes demuestran que el nivel predominante de la variable es el nivel regular, el cual logra una ventaja considerable. Similares resultados

registran Rubina (2017), en la investigación sobre Competencias básicas las tecnologías de la información y la comunicación. Lima. Concluye que, existen nivel de superioridad bajo en el uso de las Tics, reportando que de un total de 20 docentes, el 45% presentan nivel alto y el 55% niveles bajos.

Torres (2018) señala que las TIC se les define como el conjunto de tecnologías que se aplican para brindar información y comunicación a los usuarios, por medio de diversas herramientas tecnológicas. Regil (2011), sostiene que una de las metas de todo docente es estar capacitado para manejar las Tics y orientar a los estudiantes en el proceso metacognitivo que les permita el diseño de estrategias para la recepción y manejo de la información y la consecuente, decodificación de los nuevos lenguajes.

En la tabla 3, tenemos las dimensiones de la variable uso de las Tics, en la cual el mayor número de respuestas se ubican en el nivel regular, conforme a los porcentajes que se mencionan a continuación: dimensión tic en la infraestructura tecnológica con un 40%, dimensión tic desarrollo profesional docente con un 40% y dimensión tic en la práctica pedagógica con un 31.7%. Resultados que se corroboran con los registrados por Lupera, A. (2019) quién en la investigación Gestión de las TIC y la calidad educativa. Montalvo, registra en los resultados por dimensiones del uso de las Tics que en la dimensión práctica pedagógica alcanzan un alto nivel correspondiente al 60,7%; la dimensión recurso e infraestructura, alcanza un nivel regular del 57.1%; en tanto, la dimensión desarrollo profesional docente alcanza un nivel regular del 37,5%.

Lupera (2019) define a la dimensión práctica pedagógica, como aquella dimensión que promueve o facilita el uso de TIC por parte de los docentes como una forma de integración con el objeto del conocimiento. La dimensión desarrollo profesional del docente, es la que está relacionada con el proceso de capacitación, habilidades y conocimientos por parte del docente para tener un buen dominio en el uso de las TIC. Y por último la dimensión uso de los recursos e infraestructuras Tecnológicas, permite la implementación de espacios tecnológicos y el acceso a los procesos de aprendizaje de los estudiantes.

Por otro lado, en la Tabla 4, tenemos en la variable calidad del servicio educativo que el mayor nivel es el regular con un 75% (45 Trabajadores de

la I.E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción”), seguido del nivel buena con un 16.1% (10 Trabajadores), el nivel deficiente con un 8.3% (5 Trabajadores), y finalmente el nivel muy deficiente y muy buena con 0.0%. Similares resultados, encontramos en la tesis sustentada por Arriaga, L. (2018), quién en la investigación Integración de herramientas Tics y la calidad de servicio educativo. Establece que el 60,0% de docentes encuestados opinan que la calidad de servicio es regular, el 36,0% señala que es buena y el 4,0% manifiesta que se desarrolla un nivel deficiente.

Vásquez (2013) sostiene que calidad es un término de uso reciente y que se opera por medio de un sistema de normas para generar un servicio de eficiente, siendo necesario que los agentes que lideran las Instituciones Educativas, deban poseer los conocimientos necesarios para estar a la par del avance tecnológico.

Por último, en la tabla 5, tenemos las dimensiones de la variable calidad del servicio educativo, ubicándose el mayor número de respuestas en el nivel regular, de acuerdo con los siguientes porcentajes: dimensión equidad con un 46.7%, dimensión pertinencia con un 45.0%, dimensión eficiencia con un 43.3%, dimensión relevancia con un 38.3%, dimensión eficacia con un 36.7%. Los resultados registrados se corroboran con los expuestos por Lupera, A. (2019) quién en la investigación Gestión de las TIC y la calidad educativa, nos demuestra que, en la calidad del servicio educativos, el 13.23% alcanza el nivel regular y el 43.77% el nivel alto. Casi los mismos resultados de regular y buena se registran en las dimensiones equidad, relevancia, pertinencia, eficacia y eficiencia.

Martinic (2012), señala que dimensión “equidad” hace referencia a la distribución justa de los recursos y beneficios educativos, ofreciéndose una educación igualitaria y equitativa. La UNESCO (2007), al definir a la dimensión “relevancia” responde a esta como una característica importante que ofrece el conocimiento relevante que nos sirve para conocer el contexto actual de la educación. Holz (2016) la dimensión “pertinencia” dentro de la práctica educativa, considera como una necesidad imperativa la práctica docente con estudiantes de diferentes estratos sociales y culturales. Para ello, toma en cuenta las diferentes capacidades e intereses de cada alumno. ASEIFOR (2010), define a la dimensión “eficacia” como el cumplimiento de

los objetivos o metas institucionales. Para ello, toma en cuenta el adecuado uso de los recursos existentes y que logran de manera positiva los resultados esperados.

Asimismo, al hablar de manera general sobre los niveles de correlación entre las variables, en la Tabla 15, se observa que entre la variable uso de las Tics y calidad del servicio educativo existe una correlación de 0.504, con significancia inferior al 1% ( $P < 0.00$ ); por lo que se puede afirmar que existe relación significativa entre uso de las Tics y la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción” Chao – 2020. Resultados que se asemejan a los registrados por Lupera, A. (2019), en su investigación, sostienen que el 51,8% de los encuestados alcanzan un nivel alto, existiendo una correlación significativa entre la gestión de las TIC y la calidad educativa. Siendo el índice de correlación Rho Spearman de 0,281 con  $p$  igual a 0,036, y una significativa correlación de las variables en un nivel de significancia del 0,05. Arriaga, L. (2018), en su estudio Integración de las herramientas Tics y calidad de servicio educativo; obtiene un coeficiente de Tau b de Kendall de 0,494, demostrándose la existencia de Correlación moderada considerable, con una significancia del 0,000, menor que 0,05. Resultados que permiten rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis de investigación ( $H_1$ ).

## VI. CONCLUSIONES

1. El nivel predominante en la variable uso de las Tics es el regular con el 50% de aprobación. En sus dimensiones el nivel también es el regular: dimensión tic en la infraestructura tecnológica 40%, dimensión tic desarrollo profesional docente 40% y dimensión tic en la práctica pedagógica 31.7%.
2. El nivel predominante en la variable calidad del servicio educativo es el regular con el 75% de aprobación, el mismo nivel predomina en las dimensiones: equidad 46.7%, pertinencia 45.0%, eficiencia 43.3%, relevancia 38.3%, eficacia 36.7%.
3. Existe relación positiva moderada entre la práctica pedagógica, recursos e infraestructura tecnológica y desarrollo profesional y la variable calidad del servicio educativo, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de  $R = 0.400$  con relación significativa  $P < 0.02$ ;  $R=0.381$  con relación significativa  $P < 0.03$  y  $R = 0.359$  con relación significativa  $P < 0.05$ ; respectivamente, en un nivel de significancia menor al 5%.
4. Existe relación positiva fuerte entre la dimensión equidad y eficiencia y la variable uso de las Tics con coeficiente de correlación de Spearman  $R = 0.611$  con significancia  $P < 0.00$  y  $R = 0.509$  con significancia  $P > 0.148$ , respectivamente, en un nivel de significancia menor al 5%. No existe relación significativa entre las dimensiones relevancia, pertinencia y eficacia y la variable uso de las Tics con coeficiente de correlación de Spearman de  $R = 0.119$  con significancia  $P > 0.367$ ;  $R=0.120$  y  $R = -0.189$ ; respectivamente y nivel de significancia mayor al 5%. Y, existe relación positiva moderada entre la variable uso de las Tics y la variable calidad del servicio educativa, siendo el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.481$  y el nivel de significancia ( $P < 0.00$ ) menor al 5%.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1.** A las autoridades de la Unidad Educativa Local de Virú que gestionen, articulen y dirijan medidas pertinentes para lograr que los docentes integren en su práctica pedagógica los recursos tecnológicos para que los estudiantes logren los niveles de aprendizajes requeridos. Asimismo, promover capacitaciones docentes sobre el manejo de las Tic y calidad del servicio educativo.
- 2.** A los directivos de la I.E. se les recomienda planificar e implementar programas y/o planes de actividades en la institución educativa y en donde se promuevan la utilización de las TIC en la práctica pedagógica para garantizar un mejoramiento en la calidad del servicio que ofrecen las Instituciones Educativas.
- 3.** A los docentes se les pide gestionar la obtención de recursos destinados a implementar la infraestructura y equipos tecnológicos y a su vez seleccionar el personal responsable que vele por el cuidado y mantenimiento a cada uno de ellos.
- 4.** A la comunidad educativa, aportar acciones para mejorar la calidad del servicio educativo desde un ámbito tecnológico, resaltado la formación docente en el ámbito de la tecnología y ofreciendo ventajas en cada uno de los procesos de enseñanza y aprendizaje

## Referencias

- América Economía Intelligence. (2012). *Ranking - Las Mejores Universidades de Perú – 2012*. Disponible en: <http://rankings.americaeconomia.com/2012/las-mejores-universidades-deperu/ranking.php>. Consultado el 22 de mayo del 2020.
- Aparicio, O. (22 de mayo del 2018). *El uso educativo de las TIC*. Disponible en: <file:///C:/Users/usuario/Downloads/4904-Texto%20del%20art%C3%ADculo-14440-2-10-20190214.pdf>. Consultado el 20 de abril del 2020.
- Aparicio, O. y Ostos, O. (2018). Las TIC como herramientas cognitivas para la investigación. *Revista interamericana de Investigación, Educación y Pedagogía, RIIEP*, 11,1. <https://orcid.org/0000-0003-3535-6288>. <https://orcid.org/0000-0002-6477-9872>.
- Arriaga, L. (2018). *Integración de las herramientas Tics y la calidad de servicio educativo en la I.E.E “Joaquín Capelo” Jornada Escolar Completa – Chanchamayo 2018*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Edición electrónica. Disponible en: <https://clea.edu.mx/biblioteca/INTRODUCCION%20A%20LA%20METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>. Consultado el 1 de enero del 2020.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera Edición. Bogotá, Colombia: Person
- Claro, M., Espejo, A., Jara, I. y Trucco, D. (2011). *Aporte del sistema educativo a la reducción de las brechas digitales: Una mirada desde las mediciones PISA*. Santiago: CEPAL.
- CSCE (2015). Para una mejora en la autogestión escolar: análisis de los programas de la Reforma Educativa y de Escuelas de Tiempo Completo. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, vol. 45, 3, 11 -54. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27041543002>

- De la Calle, C., Malaver, M., Gallego, J., Rodríguez, M., Flórez, J., Henao, C. y Saldaña, R. (2014). Aportes de los doctorados de educación en ciencia, tecnología y sociedad, desde la sistematización de sus investigaciones doctorales científicas y formativas, 2000-2010. *Revista interamericana de Investigación, Educación y Pedagogía, RIIEP*, 7,1. DOI: <https://doi.org/10.15332/s1657-107X.2014.0001.04>.
- Dextre, J. y Del Pozo, R. (2012). ¿Control de gestión o gestión del control? *Revista Contabilidad y Negocios*, 7, 14, 69-80. <http://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>.
- Díaz, J., Núñez, L y Cáceres, K. (2018). Influencia de las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional. *Revista Fides et Ratio*, 16, 169-197. En <http://www.ulasalle.edu.bo/fidesetratio/index.php/4-fides-et-ratio-volumen-16/11-0-fides-et-ratio-volumen-16-completo#revista>. /12
- El tiempo (21 de abril del 2020). *El papel de las TIC durante la pandemia ha mostrado su potencial*. Disponible en: <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/transformacion-digital-ha-sido-protagonista-de-la-economia-durante-la-pandemia-del-coronavirus-486936>. Consultado el 20 de junio del 2020.
- Escudero, J., Delfín, L. y Arano, R. (2014). El desarrollo organizacional y la resistencia al cambio en las organizaciones. *Ciencia administrativa*, 1. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2014/09/portada201401.pdf>
- Fabres, J., Libuy, D. y Tapia, P. (2014). *Análisis del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en los establecimientos educacionales de Chile: caso del colegio Santo Tomás de la Comuna de Ñuñoa*. Tesis de Grado. Universidad de Chile. Santiago, Chile.
- Frías-Navarro, D. (2019). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. Universidad de Valencia. España. Disponible en: <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>



- Konieczny, P. (2015). Lorenzo García Aretio: bases, mediaciones y futuro de la educación a distancia en la sociedad digital. *Revista interamericana de Investigación, Educación y Pedagogía, RIIEP*, 8,1. DOI: <https://doi.org/10.15332/s1657-107X.2015.0001.08>.
- Langer, E. (2016). La construcción de confianza para el estudio de prácticas de resistencia en la escolarización de jóvenes en contextos de pobreza urbana. *Revista interamericana de Investigación, Educación y Pedagogía, RIIEP*, 9, 2. DOI: <https://doi.org/10.22490/25391887.1945>.
- Luperdi, F. (2018). *Dominio del inglés y el uso de tics como estrategias de enseñanza en el aprendizaje del idioma inglés en universitarios*. Tesis de doctorado. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Lupera, A. (2019). *Gestión de las TIC y la calidad educativa en la Unidad Educativa Diez de Agosto, Cantón Montalvo*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. Piura, Perú.
- Majad, M. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de investigaciones*, 88, 40. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1010-29142016000200008](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1010-29142016000200008).
- Martinic S. (2012). *La equidad, relevancia y pertinencia y las Evaluaciones de Calidad Educativas*. Argentina. Disponible en <https://www.calidadeducativa.edusanluis.com.ar/2012/05/laequidad-relevancia-y-pertinencia-y.html>. Consultado el 12 de mayo del 2020.
- Medina, M., Armenteros, M, Guerrero, L. y Barquero, J. (2012). Las competencias gerenciales desde una visión estratégica de las organizaciones: un procedimiento para su identificación y evaluación del desempeño. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 5, 2. <file:///C:/Users/usuario/Downloads/SSRN-id1953541.pdf>.
- Meleán, R. (2017). Editorial: Calidad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22, 80. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2905596700>
- MINEDU (2018). *Guía docente para el aprovechamiento de las TIC*. Lima, Perú: Editorial Roel S.A.C.

- Miravalle, A. (2014). Las Tics en el aprendizaje universitario, según la edad. *Revista Interamericana de Investigación. Revista Educación y Pedagogía*, 7, 1, 25-49. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=561058727001>.
- Mondragón, R. (2014). *Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia*. Iberoamericana. Disponible en: <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-UsoDeLaCorrelacionDeSpearmanEnUnEstudioDeIntervenc-5156978.pdf>
- Moreno, J. y La Serna, N. (2014). Modelo de Calidad para la Gestión de las TIC en el Proceso de Enseñanza para Instituciones Educativas Peruanas del Nivel Secundario. *Revista Industrial Data*, 17, 1, 110-119. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81640855015>.
- Núñez, L., Bravo, L., Cruz, C. e Hinostraza, M. (2018). Competencias gerenciales y competencias profesionales en la gestión presupuestaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23, 83. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775015/29058775015.pdf>
- Núñez, L., Giordano, L., Menacho, M., Uribe, Y. y Rodríguez, L. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 9, 1, 2019. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467661030003>.
- Peersman, G. (2014). *Sinopsis: Métodos de Recolección y Análisis de Datos en la Evaluación de Impacto*. Florencia, Italia: UNICEF. Disponible en: [https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/brief\\_10\\_data\\_collection\\_analysis\\_spa.pdf](https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/brief_10_data_collection_analysis_spa.pdf). Consultado el 12 de enero del 2020.
- Palella, S. y Martins, F, (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Cuarta edición. Caracas: Fedupel.
- Pino, M. (2019). *El Marketing Digital y el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los estudiantes de la carrera de Administración y Marketing de la Universidad Privada del Norte, Trujillo 2019*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú.

- Ramírez, C. (2015). *Programa TIC en el aprendizaje del área de inglés en estudiantes – distrito de Santa María, 2014*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Regil, L. (2011). Aprendizajes y TIC. *Revista Educación Superior Reencuentro*, 62, 92-96. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34021066011>
- Rincón, O. (2016). *Gestión educativa para el uso de recursos TIC como herramientas facilitadoras en las prácticas de aula de los docentes del ciclo I de la I.E.D. Colegio Rural Quiba Alta. Colombia*. Tesis de Maestría. Universidad Libre. Bogotá, Colombia.
- Riveros, A. (2019). *Impacto de las políticas públicas en educación y su relación con el uso de las Tics - I.E. N° 81608 San José, La Esperanza, 2018*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú.
- Rodríguez, J. y Sánchez, A. (2017). Tic y pobreza en América Latina. *Iconos. Revista de Ciencias Sociales*, núm. 57. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/509/50950468010/html/index.html>. Consultado el 20 de abril del 2020.
- Romero, M. (3 de septiembre del 2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6, 3, 105 – 114. <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-PruebasDeBondadDeAjusteAUnaDistribucionNormal-5633043.pdf>
- Rubina, O. (2017). *Las competencias básicas en las tecnologías de la información y la comunicación en docentes de la institución educativa San Juan Masías, San Luis, 2015. Lima*. Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Sotelo, J. (2017). *El uso de las Tics y su relación con la Gestión del Conocimiento de los directores de la UGEL N°08 – Cañete, Lima*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- The Economist (2019). *Seguridad urbana y resiliencia en un mundo interconectado*. Disponible en: <https://safecities.economist.com/safe-cities-index-2019/>. Consultado el 22 de abril del 2020.

- Terán, H. (2013). *Las Tics en la enseñanza- aprendizaje del idioma inglés de los estudiantes del ciclo básico del colegio nocturno “Republica de México” del distrito metropolitano de Quito*. Tesis de Grado. Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Torres, J. (2018), *Propuesta pedagógica basada en el uso de los Tics para mejorar el rendimiento académico en el área de historia, geografía y economía de los estudiantes del 2º grado de educación secundaria de una Institución Educativa Privada de Trujillo*. Tesis de Maestría. Universidad Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Turpo, J. y Jaimes, D. (enero del 2017). Estudio de los vínculos entre cultura organizacional y calidad de los servicios educativos en la imagen institucional de una universidad privada. *Confesional Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 7, 1. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467650996005>
- UNESCO (2013). *Enfoques estratégicos sobre las Tics en educación en América Latina y el Caribe*. OREALC / UNESCO. Santiago, Chile.
- UNESCO (2007). *La educación encierra un tesoro*. Disponible en: [http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS\\_S.PDF](http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS_S.PDF). Consultado el 15 de mayo del 2020.
- UNICEF. (2015). *El argumento en favor de la inversión en la educación y la equidad. Ecuador*. Disponible en: [https://www.unicef.org/ecuador/La\\_educacion\\_y\\_la\\_equidad\\_2015.pdf](https://www.unicef.org/ecuador/La_educacion_y_la_equidad_2015.pdf). Consultado el 12 de mayo del 2020.
- Vásquez, A. (2 de diciembre del 2013). Calidad y Calidad Educativa. *Revista Investigación Educativa*, 12, 2, 49-71. <file:///C:/Users/usuario/Downloads/8206-Texto%20del%20art%C3%ADculo-28653-1-10-20140526.pdf>
- Vega, C. (2017). *Uso de las TICS y su influencia con la enseñanza – aprendizaje del idioma inglés en los estudiantes del I y II ciclo de la Escuela Académico Profesional de la Facultad de Educación UNMSM-Lima*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

Viejo, C., Cabezas, I. y Martínez, M. D. (2013). Las redes de académicas en la docencia universitaria. *Revista interamericana de Investigación, Educación y Pedagogía, RIIEP*, 6,2. DOI: <https://doi.org/10.15332/s1657-107X.2013.0002.03>.

Zabala, C., Camacho, H. y Chávez, S. (2013). Tendencias epistemológicas predominantes en el aprendizaje de las TIC en el área de la educación. *Revista Telos*, 15, 2, 178-194. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99328423004>

# **ANEXOS**

### Anexo 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
<b>Variable 1</b>  <b>Uso de las TICs</b>	Vega (2017), en un estudio de investigación, señala que las Tecnologías de la información y la comunicación, también conocidas mundialmente como TIC, son un conjunto de herramientas o medios tecnológicos que han sido creados con el fin de gestionar información y difundirla rápidamente de un lugar a otro y que incluyen el almacenaje y recuperación de información, o procesar información para calcular resultados y elaborar informes de dichos resultados.	Conjunto de herramientas o medios tecnológicos usados para facilitar la gestión de la información, constituye la variable 1 del tipo cuantitativo medida en escala Likert, por medio de un cuestionario, estructurado por las dimensiones: las TIC en la práctica pedagógica, las TIC y el desarrollo profesional docente y recursos e infraestructura tecnológicas (Lupera, 2019).	<b>Las TIC en la práctica pedagógica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso de TIC por parte de los docentes.</li> <li>- Integración de las TIC como objeto de conocimiento.</li> </ul>	<b>Muy Baja</b> (1 – 10) <b>Baja</b> (11 – 20) <b>Regular</b> (21 – 30) <b>Alta</b> (31 – 40) <b>Muy Alta</b> (41 – 50)	<b>Muy Baja</b> (1 – 20) <b>Baja</b> (21 – 40) <b>Regular</b> (41 – 60) <b>Alta</b> (61 – 80) <b>Muy Alta</b> (81 – 100)
			<b>Recurso e infraestructura Tecnológicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación, habilidades, y conocimientos de las TIC.</li> </ul>	<b>Muy Baja</b> (1 – 5) <b>Baja</b> (6 – 10) <b>Regular</b> (11 – 15) <b>Alta</b> (16 – 20) <b>Muy Alta</b> (21 – 25)	
			<b>TIC y Desarrollo Profesional docente.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de espacios tecnológicos.</li> <li>- Acceso a los recursos para la enseñanza y el aprendizaje.</li> </ul>	<b>Muy Baja</b> (1 – 5) <b>Baja</b> (6 – 10) <b>Regular</b> (11 – 15) <b>Alta</b> (16 – 20) <b>Muy Alta</b> (21 – 25)	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
<b>Variable 2</b>  Calidad del servicio educativo	La calidad de servicios comprende la calidad en los procesos, planificación, organización, implementación dirección ejecución y el proceso de control. Hablar de calidad de servicios se refiere a que la planificación debe ser estratégica considerando una política institucional, el direccionamiento y la proyección estratégica los planes operativos y el control en miras de alcanzar el objetivo común que es la visión de la empresa (Díaz, 2009).	Proceso de planificación, implementación, dirección y control de la calidad de los servicios que ofrece una I.E., constituye la variable 2 del tipo cuantitativo medida en escala Likert, por medio de un cuestionario, el cual es estructurado en las dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y seguridad, empatía y elementos físicos, (Lupera, 2019).	<b>EQUIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover aprendizaje para el desarrollo social.</li> <li>- Integrar a las actividades sociales productivas y culturales.</li> </ul>	<b>Muy deficiente</b> (1 – 9) <b>Deficiente</b> (10 – 18) <b>Regular</b> (19 – 27) <b>Bueno</b> (28 – 36) <b>Muy buena</b> (37-45)	<b>Ordinal</b>  <b>Muy deficiente</b> (1 – 34) <b>Deficiente</b> (35 – 68) <b>Regular</b> (69 – 102) <b>Bueno</b> (103 – 136) <b>Muy buena</b> (137-170)
			<b>RELEVANCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmite confianza.</li> <li>- Promover enseñanza de acuerdo con la diversidad.].</li> </ul>	<b>Muy deficiente</b> (1 – 7) <b>Deficiente</b> (8 – 14) <b>Regular</b> (15 – 21) <b>Bueno</b> (22 – 28) <b>Muy buena</b> (29-35)	
			<b>PERTINENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de espacios tecnológicos.</li> <li>- Educación igualitaria para todos</li> </ul>	<b>Muy deficiente</b> (1 – 7) <b>Deficiente</b> (8 – 14) <b>Regular</b> (15 – 21) <b>Bueno</b> (22 – 28) <b>Muy buena</b> (29-35)	
			<b>EFICACIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adecuado manejo de los recursos.</li> <li>- Producto logrado.</li> </ul>	<b>Muy deficiente</b> (1 – 6) <b>Deficiente</b> (7 – 12) <b>Regular</b> (13 – 18) <b>Bueno</b> (19 – 24) <b>Muy buena</b> (25-30)	
			<b>EFICIENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción de resultados. Productos alcanzados</li> </ul>	<b>Muy deficiente</b> (1 –5) <b>Deficiente</b> (6 – 10) <b>Regular</b> (11 – 15) <b>Bueno</b> (16 – 20) <b>Muy buena</b> (21-25)	



## Anexo 2

### INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

#### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL USO DE LAS TIC

TESIS: Las Tics y su relación en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa María Inmaculada Concepción. Chao - 2020. Maestría En Gestión Pública – UCV. 2020.

El cuestionario es confidencial y anónimo, por lo que solicitamos su colaboración; agradeciendo sus respuestas sinceras y veraces. El propósito es contribuir en la mejora de la gestión institucional. Agradecemos su gentil colaboración.

#### Instrucciones:

Lea atentamente cada ítem y responde marcando una X en el recuadro de la opción que considere su respuesta. Cuya valoración es la siguiente:

1= Nunca, 2= Casi Nunca, 3= A veces, 4= Casi Siempre, 5= Siempre

N°	DIMENSIÓN TIC EN LA PRÁCTICA PEDAGÓGICA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera Ud. el uso de las Tics, favorece la gestión de los servicios educativos?					
2	¿Considera Ud. que con el uso de las TIC mejoran los resultados de la administración de los recursos de la I.E.?					
3	¿Considera Ud. que usando las TIC el aprovisionamiento de los recursos y servicios es más significativo?					
4	¿Usa recursos tecnológicos propios de la I.E.					
5	¿Elaboran planes de actividades en la I.E. que promueva la utilización de las TIC en la gestión de la I.E.?					
6	¿Ejecutan planes de actividades en la I.E. que promueva la utilización de las TIC?					
7	¿Evalúan planes de actividades en la I.E. que promueva la utilización de las TIC?					
8	¿Elaboran programas curriculares en la I.E. que promueva la utilización de las TIC en la práctica pedagógica y la gestión administrativa?					
9	¿Desarrollan programas curriculares en la I.E. que promueva la utilización de las TIC en la práctica pedagógica?					
10	¿Evalúan programas curriculares en la I.E. que promueva la utilización de las TIC en la práctica pedagógica y la gestión administrativa?					
	<b>DIMENSIÓN TIC E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	¿La I.E. gestiona la obtención de recursos tecnológicos para la comunidad educativa?					
12	¿La I.E. gestiona y participa para la construcción de espacios tecnológicos?					
13	¿Los padres de familia ofrecen aportes para la gestión y dotación de recursos tecnológicos?					

14	¿La I.E. gestiona medidas que promuevan el uso de los espacios tecnológicos?					
15	¿La I.E. establece medidas para el uso de las redes de investigación nacional e internacional?					
	<b>DIMENSIÓN TIC EN EL DESARROLLO PROFESIONAL DEL DOCENTE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	¿Cree Ud. que la formación docente recibida en el ámbito de las TIC ha generado ventajas en la gestión de la I.E.					
17	¿Realizas capacitaciones referentes a las TIC?					
18	¿Recibes formación de parte de la Institución Educativa sobre Tecnologías de la información y comunicación y gestión de los recursos de la I.E.?					
19	¿La I.E. gestiona y promueve capacitaciones en el área de Tecnología para los docentes?					
20	¿Cree Ud. que el uso de las Tic actualiza la gestión del docente haciéndolo más eficiente					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

TESIS: Las Tics y su relación en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa María Inmaculada Concepción. Chao - 2020. Maestría En Gestión Pública – UCV. 2020.

### Instrucciones:

Este cuestionario tiene por objeto identificar el nivel de Calidad de Servicio Educativo. Por favor responda marcando con un aspa el casillero del número que mejor se ajusta a cada una de las preguntas, evaluando aseveración en escala de valoración que detallamos.

1= Nunca, 2= Casi Nunca, 3= A veces, 4= Casi Siempre, 5= Siempre

	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>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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 I.E.?					
16	¿La institución educativa proporciona a los docentes el acceso a múltiples recursos electrónicos, para la actualización					
	<b>DIMENSIÓN PERTINENCIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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?					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Anexo 3: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CRITERIO POR JUECES

TÍTULO DE LA TESIS: Las Tics y su relación en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa María Inmaculada Concepción.

Chao - 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES					
				SIEMPRE	A VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE L DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO			
VARIABLE 1: USO DE LAS TIC	Las TIC en la práctica pedagógica	Uso de TIC por parte de los docentes.	¿Considera Ud. el uso de las Tics, favorece la gestión de los servicios educativos?	X			X			X			X					
			¿Considera Ud. que con el uso de las TIC mejoran los resultados de la administración de los recursos de la I.E.?	X			X			X				X				
			¿Considera Ud. que usando las TIC el aprovisionamiento de los recursos y servicios es más significativo?	X			X			X				X				
			¿Usa recursos tecnológicos propios de la I.E.	X			X			X				X				
			¿Elaboran planes de actividades en la I.E. que promueva la utilización de las TIC en la gestión de la I.E.	X			X			X				X				



		<p>¿La I.E. establece medidas para el uso de las redes de investigación nacional e internacional?</p> <p>¿Cree Ud. que la formación docente recibida en el ámbito de las TIC ha generado ventajas en la gestión de la I.E.?</p> <p>¿Realizas capacitaciones referentes a las TIC?</p> <p>¿Recibes formación de parte de la Institución Educativa sobre Tecnologías de la información y comunicación y gestión de los recursos de la I.E.?</p> <p>¿La I.E. gestiona y promueve capacitaciones en el área de Tecnología para los docentes?</p> <p>¿Cree Ud. que el uso de las Tic actualiza la gestión del docente haciéndolo más eficiente?</p>									
	<p><b>Implementación de espacios tecnológicos.</b></p>										
<p><b>TIC y Desarrollo Profesional docente.</b></p>	<p><b>Acceso a los recursos</b></p>										

*Luis Rafael Juárez Martínez*  
 DNI 14089254  
**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario para evaluar el uso de las Tics"

**OBJETIVO:** "Conocer el nivel de uso de las TIC".

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de ambos sexos de la I.E. María Inmaculada Concepción. Chao – 2020


**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Luis Rafael Suarez Martinez

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Gestión Educativa

Junio de 2020

**VALORACIÓN:**

Alto	Medio	Bajo
X		

  
Luis Rafael Suarez Martinez  
MAGISTER EN GESTION EDUCATIVA

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CRITERIO POR JUECES**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Las Tics y su relación en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa María Inmaculada Concepción.  
Chao - 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				OPCIÓN DE RESPUESTA		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
				SIEMPRE	A VECES	NUNCA	SI	NO	SI		NO	SI
<b>VARIABLE 1:</b>	<b>EQUIDAD</b>	Promover aprendizaje para el desarrollo social.	¿La Institución educativa atiende adecuadamente el buen funcionamiento de los recursos de desarrollo tecnológico para la gestión de los recursos y servicios que ofrece?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			¿La Institución educativa permite el libre acceso a los recursos de desarrollo tecnológico a toda la comunidad educativa sin discriminación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO</b>			¿La Institución educativa atiende adecuadamente las instalaciones e infraestructuras que se requieran para mejorar los servicios que ofrece?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			¿La Institución educativa permite el libre acceso a las infraestructuras que se requieran para el	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

										desarrollo de los servicios que ofrece?										¿La Institución educativa dispone de recursos bibliográficos de consulta que están a disposición de toda la comunidad educativa sin distinción?	X	X	X	X	X	X	X
																				¿La Institución educativa atiende adecuadamente la selección de los docentes considerando perfiles profesionales y que tendrán a cargo el servicio educativo?	X	X	X	X	X	X	X
										Integración de las TIC como objeto de conocimiento.										¿La Institución educativa pone a disposición de los docentes diferentes sistemas para la gestión educativa?	X	X	X	X	X	X	X
																				¿La Institución educativa pone a disposición de los docentes ambientes de aprendizaje, para la autogestión y sostenibilidad de los recursos?	X	X	X	X	X	X	X
										¿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?										X	X	X	X	X	X	X	X

<p style="text-align: center;"><b>RELEVANCIA</b></p>	<p><b>Transmite confianza</b></p>	¿Los docentes de la institución educativa organizan y desarrollan estrategias para la gestión del trabajo colaborativo, promoviendo el intercambio cultural?						X			X			X	
		¿El desarrollo de los programas de gestión aplicados promueve la utilización de estrategias operativas adaptables, mediante las cuales los docentes observan modelos, ejemplos de buenas prácticas profesionales y ciudadanas, que deben conocer, comprender y simular en su práctica profesional?						X				X			X
		¿La institución educativa atiende adecuadamente las necesidades de desarrollo tecnológico (hardware y software) que se requieren para la buena gestión administrativa?						X				X			X
		¿Los servicios que se imparten se caracterizan por la actualidad, claridad y coherencia con los objetivos y competencias propuestas por la I.E.?						X				X			X
		¿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?						X				X			X
	<p><b>Promover enseñanza de acuerdo con la diversidad.</b></p>	¿La institución educativa proporciona a los docentes el													X
															X
															X
															X
															X

<b>PERTINENCIA</b>	<b>Implementación de espacios tecnológicos.</b>	acceso a múltiples recursos electrónicos, para la actualización			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		
		¿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?			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Los diseños de los programas curriculares permiten flexibilidad de acomodación de los aprendizajes en función a los diferentes ritmos de aprendizaje de los estudiantes?			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Las situaciones de aprendizaje promueven que el estudiante aplique los contenidos recibidos en el aula a su propia realidad personal y cultural?			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Los programas de gestión que se planifican responden a necesidades formativas identificadas en consenso con la comunidad educativa?			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Los servicios impartidos consideran la no discriminación en relación a edad, sexo, cultura, religión o etnia?			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Los recursos impartidos utilizados durante la gestión administrativa consideran criterios de edad, sexo, cultura, religión o etnia?			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	
	<b>Educación igualitaria para todos</b>															



	<p>educativa en pleno tiene la oportunidad de evaluar los resultados de los aspectos organizativos con las metas trazadas?</p> <p>¿Las metas planteadas por la institución educativa en los documentos de gestión están comprometidas con los avances del conocimiento?</p>																													
<p><b>EFICIENCIA</b></p>	<p>¿Los docentes utilizan adecuadamente las herramientas y recursos disponibles en la institución educativa para la evaluación de su trabajo como docente?</p> <p>¿La institución educativa proporciona a todos los docentes los recursos necesarios para cumplir los objetivos institucionales?</p> <p>¿La institución educativa asegura el adecuado funcionamiento y actualización de las herramientas y recursos necesarios para el desarrollo de los programas de gestión institucional?</p> <p>¿La institución educativa revisa constantemente la</p>																													

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?																	
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



LUIS RAFAEL SUAREZ MARTINEZ  
DNI 14089239

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario para evaluar la calidad del servicio educativo"

**OBJETIVO:** "Conocer el nivel de la calidad del servicio educativo".

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de ambos sexos de la I.E. María Inmaculada Concepción. Chao – 2020


**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** *Luis Rafael Suarez Martinez*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** *Magister en Gestión Pública*

Junio de 2020

**VALORACIÓN:**

Alto	Medio	Bajo
X		

  
Luis Rafael Suarez Martinez  
DNI 14089259  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CRITERIO POR JUECES**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Las Tics y su relación en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa María Inmaculada Concepción.  
Chao - 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES						
				SIEMPRE	A VECES	NUNCA	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA								
							SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO				
VARIABLE 1: USO DE LAS TIC	Las TIC en la práctica pedagógica	Uso de TIC por parte de los docentes.	¿Considera Ud. el uso de las Tics, favorece la gestión de los servicios educativos? ¿Considera Ud. que con el uso de las TIC mejoran los resultados de la administración de los recursos de la I.E.? ¿Considera Ud. que usando las TIC el aprovisionamiento de los recursos y servicios es más significativo? ¿Usa recursos tecnológicos propios de la I.E. ¿Elaboran planes de actividades en la I.E. que promueva la utilización de las TIC en la gestión de la I.E.	X			X			X			X						

Flores



	¿La I.E. establece medidas para el uso de las redes de investigación nacional e internacional? ¿Cree Ud. que la formación docente recibida en el ámbito de las TIC ha generado ventajas en la gestión de la I.E. ¿Realizas capacitaciones referentes a las TIC?									X						X							
TIC y Desarrollo Profesional docente.	¿Recibes formación de parte de la Institución Educativa sobre Tecnologías de la información y comunicación y gestión de los recursos de la I.E.? ¿La I.E. gestiona y promueve capacitaciones en el área de Tecnología para los docentes? ¿Cree Ud. que el uso de las Tic actualiza la gestión del docente haciéndolo más eficiente?									X						X							
<b>Implementación de espacios tecnológicos.</b>										X						X							
<b>Acceso a los recursos</b>										X						X							

REGIÓN DE LIBERTAD  
 PROGRAMA SECCIONAL MAGISTER 480  
 Flor Haydeé Solca Moreno  
 ESPECIALISTA EN PLANIFICACIÓN Y MONITOREO

Flor Haydeé Solca Moreno  
 DNI. 18123482  
 Magister en Problemas de Aprendizaje  
 ORCID: 0000-0001-3640-9279

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario para evaluar el uso de las Tics"

**OBJETIVO:** "Conocer el nivel de uso de las TIC".

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de ambos sexos de la I.E. María Inmaculada Concepción. Chao – 2020

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** *Sulca Moreno Flor Haydee*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** *Magister en Problemas de Aprendizaje*

Junio de 2020

**VALORACIÓN:**

Alto	Medio	Bajo
X		



*Flor Haydee Sulca Moreno*  
*Magister en Problemas de Aprendizaje*

*ORCID: 0000-0001-3640-2779*

*DNI: 18123482*

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CRITERIO POR JUECES**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Las Tics y su relación en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa María Inmaculada Concepción.  
Chao - 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				SIEMPRE	A VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE L DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>VARIABLE 1:</b>	<b>EQUIDAD</b>	<b>Promover aprendizaje para el desarrollo social.</b>	¿La Institución educativa atiende adecuadamente el buen funcionamiento de los recursos de desarrollo tecnológico para la gestión de los recursos y servicios que ofrece?	X			X		X				X		
			¿La Institución educativa permite el libre acceso a los recursos de desarrollo tecnológico a toda la comunidad educativa sin distinción?	X			X		X		X				X
<b>CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO</b>			¿La Institución educativa atiende adecuadamente las instalaciones e infraestructuras que se requieran para mejorar los servicios que ofrece?	X			X		X				X		
			¿La Institución educativa permite el libre acceso a	X			X		X		X			X	

	<p>las infraestructuras que se requieren 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> <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><b>Integración de las TIC como objeto de conocimiento.</b></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?				X	X			X	X			X	X			X	X
		¿Los docentes de la institución educativa organizan y desarrollan estrategias para la gestión del trabajo colaborativo, promoviendo el intercambio cultural?		X	X		X			X	X		X	X		X	X		X
		¿El desarrollo de los programas de gestión aplicados promueve la utilización de estrategias operativas adaptativas, mediante las cuales los docentes observan modelos, ejemplos de buenas prácticas profesionales y ciudadanas, que deben conocer, comprender y simular en su práctica profesional?			X		X				X			X			X	X	
																			X
		¿La institución educativa atiende adecuadamente las necesidades de desarrollo tecnológico (hardware y software) que se requieren para la buena gestión administrativa?		X			X			X	X		X	X		X	X	X	X
		¿Los servicios que se imparten se caracterizan por la actualidad, claridad y coherencia con los objetivos y competencias propuestas por		X			X			X	X		X	X		X	X	X	X

**Transmite confianza**

**RELEVANCIA**

**Promover enseñanza de**



	<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> <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 adaptativas, 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 requieren para la buena gestión administrativa?</p> <p>¿Los servicios que se imparten se caracterizan por la actualidad, claridad y coherencia con los objetivos y competencias propuestas por</p>																					
	<p><b>Transmite confianza</b></p>																					
	<p><b>Promover enseñanza de</b></p>																					

		la I.E.?																			
<b>acuerdo con la diversidad.</b>		¿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?																			
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
		¿La institución educativa proporciona a los docentes el acceso a múltiples recursos electrónicos, para la actualización?																			
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
		¿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?																			
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
		¿Los diseños de los programas curriculares permiten flexibilidad de acomodación de los aprendizajes en función a los diferentes ritmos de los estudiantes?																			
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
		¿Las situaciones de aprendizaje promueven que el estudiante aplique los contenidos recibidos en el aula a su propia realidad personal y cultural?																			
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
		¿Los programas de gestión que se planifican responden a necesidades formativas identificadas en consenso con la comunidad educativa?																			
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	
																			X	X	

**PERTINENCIA**

	<p>¿Los servicios impartidos consideran la no discriminación en relación a edad, sexo, cultura, religión o etnia?</p> <p>¿Los recursos impartidos utilizados durante la gestión administrativa consideran criterios de edad, sexo, cultura, religión o etnia?</p> <p>¿Los programas de gestión que planifican los administrativos de la I.E. responden a los contextos culturales, sociales y de creencias religiosas?</p>	<p>¿La institución educativa cuida atentamente que exista una adecuada coherencia entre los objetivos logrados y las metas prioritizadas?</p> <p>¿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.?</p> <p>¿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>			<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>							
	<p><b>Educativa para igualitaria para todos</b></p>	<p><b>Adecuado manejo de los recursos.</b></p>														

**EFICACIA**

	<p><b>Producto logrado.</b></p> <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?</p> <p>¿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?</p> <p>¿Las metas planteadas por la institución educativa en los documentos de gestión están comprometidas con los avances del conocimiento?</p>										
<p><b>EFICIENCIA</b></p> <p><b>Satisfacción de resultados. Productos Alcanzados</b></p>	<p>¿Los docentes utilizan adecuadamente las herramientas y recursos disponibles en la institución educativa para la evaluación de su trabajo como docente?</p> <p>¿La institución educativa proporciona a todos los docentes los recursos necesarios para cumplir los objetivos institucionales</p> <p>¿La institución educativa asegura el adecuado</p>										

	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?																		
				X			X			X				X					
				X			X			X				X					
				X			X			X				X					



Flor Haydee Sulca Moreno  
 DNI 18123482  
 Magister en Problemas de Aprendizaje  
 ORCID: 0000-0001-3640-2779

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario para evaluar la calidad del servicio educativo"

**OBJETIVO:** "Conocer el nivel de la calidad del servicio educativo".

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de ambos sexos de la I.E. María Inmaculada Concepción. Chao – 2020

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** ...*Sulca Moreno Flor Haydee*.....

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** ...*Magister en Problemas de Aprendizaje*...

Junio de 2020

**VALORACIÓN:**

Alto	Medio	Bajo



*Flor Haydee Sulca Moreno*

*DNI: 18123482*

*Magister en Problemas de Aprendizaje*

*ORCID: 0000-0001-3640-2779*

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CRITERIO POR JUECES**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Las Tics y su relación en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa María Inmaculada Concepción.  
Chao - 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				SIEMPRE	A VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE L DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA								
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
VARIABLE 1: USO DE LAS TIC	Las TIC en la práctica pedagógica	Uso de TIC por parte de los docentes.	¿Considera Ud. el uso de las Tics, favorece la gestión de los servicios educativos?	X			X			X			X			X					
			¿Considera Ud. que con el uso de las TIC mejoran los resultados de la administración de los recursos de la I.E.?	X			X			X			X			X					
			¿Considera Ud. que usando las TIC el aprovisionamiento de los recursos y servicios es más significativo?	X			X			X			X			X					
			¿Usa recursos tecnológicos propios de la I.E.	X			X			X			X			X					
			¿Elaboran planes de actividades en la I.E. que promueva la utilización de las TIC en la gestión de la I.E.	X			X			X			X			X					

	<p><b>Integración de las TIC como objeto de conocimiento.</b></p>	<p>¿Ejecutan planes de actividades en la I.E. que promueva la utilización de las TIC?</p> <p>¿Evalúan planes de actividades en la I.E. que promueva la utilización de las TIC?</p> <p>¿Elaboran programas curriculares en la I.E. que promueva la utilización de las TIC en la práctica pedagógica y la gestión administrativa?</p> <p>¿Desarrollan programas curriculares en la I.E. que promueva la utilización de las TIC en la práctica pedagógica?</p> <p>¿Evalúan programas curriculares en la I.E. que promueva la utilización de las TIC en la práctica pedagógica y la gestión administrativa?</p> <p>¿La I.E. gestiona la obtención de recursos tecnológicos para la comunidad educativa?</p> <p>¿La I.E. gestiona y participa para la construcción de espacios tecnológicos?</p> <p>¿Los padres de familia ofrecen aportes para la gestión y dotación de recursos tecnológicos?</p> <p>¿La I.E. gestiona medidas que promuevan el uso de los espacios tecnológicos?</p>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
<p><b>Recursos e infraestructura tecnológica</b></p>	<p><b>Capacitación, habilidades, y conocimientos de las TIC.</b></p>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



	¿La I.E. establece medidas para el uso de las redes de investigación nacional e internacional?	X		X		X										
TIC y Desarrollo Profesional docente.	Implementación de espacios tecnológicos.	¿Cree Ud. que la formación docente recibida en el ámbito de las TIC ha generado ventajas en la gestión de la I.E.?	X		X		X									
	Acceso a los recursos	¿Realizas capacitaciones referentes a las TIC?	X		X		X									
		¿Recibes formación de parte de la Institución Educativa sobre Tecnologías de la información y comunicación y gestión de los recursos de la I.E.?	X		X		X									
		¿La I.E. gestiona y promueve capacitaciones en el área de Tecnología para los docentes?	X		X		X									
		¿Cree Ud. que el uso de las Tic actualiza la gestión del docente haciéndolo más eficiente?	X		X		X									

*Janet*

ABAYTO SILVA JAIME ELISEO

DNI 26952073

Magister en problemas de Aprendizaje

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario para evaluar el uso de las Tics"

**OBJETIVO:** "Conocer el nivel de uso de las TIC".

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de ambos sexos de la I.E. María Inmaculada Concepción. Chao – 2020

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** ABANTO SILVA Jaime Eliseo

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magíster en Problemas de Aprendizaje

Junio de 2020

**VALORACIÓN:**

Alto	Medio	Bajo
X		

Eliseo  
Jaime Eliseo Abanto Silva  
DNI 26952073  
Magíster en Problemas de Aprendizaje

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CRITERIO POR JUECES**

TÍTULO DE LA TESIS: Las Tics y su relación en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa María Inmaculada Concepción.  
Chao - 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				SIEMPRE	A VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE L INDICADOR Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	SI	NO		SI
<b>VARIABLE 1:</b>	<b>EQUIDAD</b>	Promover aprendizaje para el desarrollo social.	La Institución educativa atiende adecuadamente el buen funcionamiento de los recursos de desarrollo tecnológico para la gestión de los recursos y servicios que ofrece? La Institución educativa permite el libre acceso a los recursos de desarrollo tecnológico a toda la comunidad educativa sin distinción? La Institución educativa atiende adecuadamente e las instalaciones e infraestructuras que se requieran para mejorar los servicios que ofrece? La Institución educativa permite el libre acceso a				X	X	X	X	X	X		
							X	X	X	X	X	X	X	X
<b>CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO</b>														

	las infraestructuras que se requieren para el desarrollo de los servicios que ofrece?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	¿La Institución educativa dispone de recursos bibliográficos de consulta que están a disposición de toda la comunidad educativa sin distinción?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	<b>Integración de las TIC como objeto de conocimiento.</b>	¿La Institución educativa atiende adecuadamente la selección de los docentes considerando perfiles profesionales y que tendrán a cargo el servicio educativo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		¿La Institución educativa pone a disposición de los docentes diferentes sistemas para la gestión educativa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	¿La Institución educativa pone a disposición de los docentes ambientes de aprendizaje, para la autogestión y sostenibilidad de los recursos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		


	¿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?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
	¿Los docentes de la institución educativa organizan y desarrollan estrategias para la gestión del trabajo colaborativo, promoviendo el intercambio cultural?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
	¿El desarrollo de los programas de gestión aplicados promueve la utilización de estrategias operativas adaptativas, mediante las cuales los docentes observan modelos, ejemplos de buenas prácticas profesionales y ciudadanas, que deben conocer, comprender y simular en su práctica profesional?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
	¿La institución educativa atiende adecuadamente las necesidades de desarrollo tecnológico (hardware y software) que se requieran para la buena gestión administrativa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
	¿Los servicios que se imparten se caracterizan por la actualidad, claridad y coherencia con los objetivos y competencias propuestas por	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
	<b>Transmite confianza</b>												
	<b>Promover enseñanza de</b>												
<b>RELEVANCIA</b>													

<b>acuerdo con la diversidad.</b>	¿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?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	¿La institución educativa proporciona a los docentes el acceso a múltiples recursos electrónicos, para la actualización?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	¿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?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	¿Los diseños de los programas curriculares permiten flexibilidad de acomodación en función a los diferentes ritmos de aprendizaje de los estudiantes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	¿Las situaciones de aprendizaje promueven que el estudiante aplique los contenidos recibidos en el aula a su propia realidad personal y cultural?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	¿Los programas de gestión que se planifican responden a necesidades formativas identificadas en consenso con la comunidad educativa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<b>PERTINENCIA</b>																	
	la I.E.?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

			<p>¿Los servicios impartidos consideran la no discriminación en relación a edad, sexo, cultura, religión o etnia?</p> <p>¿Los recursos impartidos utilizados durante la gestión administrativa consideran criterios de edad, sexo, cultura, religión o etnia?</p> <p>¿Los programas de gestión que planifican los administrativos de la I.E. responden a los contextos culturales, sociales y de creencias religiosas?</p>						
	<p><b>Educación igualitaria para todos</b></p>	<p>¿La institución educativa cuida atentamente que exista una adecuada coherencia entre los objetivos logrados y las metas priorizadas?</p> <p>¿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.?</p> <p>¿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>	<p><b>Adecuado manejo de los recursos.</b></p>						
				<p><b>EFICACIA</b></p>					

	<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?</p> <p>¿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?</p> <p>¿Las metas planteadas por la institución educativa en los documentos de gestión están comprometidas con los avances del conocimiento?</p> <p>¿Los docentes utilizan adecuadamente las herramientas y recursos disponibles en la institución educativa para la evaluación de su trabajo como docente?</p> <p>¿La institución educativa proporciona a todos los docentes los recursos necesarios para cumplir los objetivos institucionales</p> <p>¿La institución educativa asegura el adecuado</p>									X					X
	<p><b>Producto logrado.</b></p>									X					X
<b>EFICIENCIA</b>	<p><b>Satisfacción de resultados. Productos Alcanzados</b></p>														




  
 Jaime Eliseo Abanto Silva  
 DNI 26952073  
 Magister en Problemas de Aprendizaje

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario para evaluar la calidad del servicio educativo"

**OBJETIVO:** "Conocer el nivel de la calidad del servicio educativo".

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de ambos sexos de la I.E. María Inmaculada Concepción. Chao – 2020

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** *ABANTO SILVA Jaime Eliseo*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** *Magister en Problemas de Aprendizaje*

Junio de 2020

**VALORACIÓN:**

Alto	Medio	Bajo
X		

*Abanto*  
Jaime Eliseo Abanto Silva  
DNI 26952073  
Magister en Problemas de Aprendizaje.

## CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

### Escala: ANÁLISIS FIABILIDAD DEL USO TICS

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	20

#### Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
VAR00001	3,25	,550	20
VAR00002	3,35	,745	20
VAR00003	3,25	,716	20
VAR00004	3,05	,686	20
VAR00005	3,40	,681	20
VAR00006	3,10	,718	20
VAR00007	3,20	,523	20
VAR00008	3,30	,571	20
VAR00009	3,50	,761	20
VAR00010	3,25	,786	20
VAR00011	3,50	,688	20
VAR00012	3,35	,587	20
VAR00013	3,35	,587	20
VAR00014	3,55	,605	20
VAR00015	3,25	,716	20
VAR00016	3,10	,641	20
VAR00017	3,20	,616	20
VAR00018	3,10	,447	20
VAR00019	3,25	,786	20
VAR00020	3,15	,671	20

#### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
65,45	89,208	9,445	20

**BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO SOBRE EL USO DE LA TICS  
PARA SU ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD**

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
6	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
8	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
9	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
10	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
12	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
15	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
16	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
17	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
18	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4

## Escala: ANÁLISIS FIABILIDAD DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	34

### Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
VAR1	3,45	,510	20
VAR2	3,60	,503	20
VAR3	3,45	,510	20
VAR4	3,35	,489	20
VAR5	3,45	,510	20
VAR6	3,25	,444	20
VAR7	3,40	,503	20
VAR8	3,40	,503	20
VAR9	3,30	,470	20
VAR10	3,30	,470	20
VAR11	3,75	,444	20
VAR12	3,45	,510	20
VAR13	3,65	,489	20
VAR14	3,70	,470	20
VAR15	3,80	,410	20
VAR16	3,45	,510	20
VAR17	3,55	,605	20
VAR18	3,40	,503	20
VAR19	3,40	,503	20
VAR20	3,40	,503	20
VAR21	3,55	,510	20
VAR22	3,55	,510	20
VAR23	3,50	,513	20
VAR24	3,45	,605	20
VAR25	3,50	,607	20
VAR26	3,45	,510	20
VAR27	3,40	,503	20
VAR28	3,25	,550	20
VAR29	3,45	,510	20
VAR30	3,55	,605	20
VAR31	3,55	,510	20
VAR32	3,30	,733	20
VAR33	3,55	,605	20
VAR34	3,60	,503	20

### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
65,45	89,208	9,445	20

**BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO  
EDUCATIVO PARA SU ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34			
1	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4			
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3		
5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4		
6	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3		
7	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4		
8	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4		
9	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
14	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	
15	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
16	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
18	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4
19	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
20	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3

## Anexo 4: CONSTANCIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA



INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 81770  
"MARÍA INMACULADA CONCEPCIÓN"  
CHAO - VIRÚ - LA LIBERTAD



### CONSTANCIA

Quien suscribe el Director de la I.E. N° 81770 "MARÍA INMACULADA CONCEPCIÓN"

Hace constar:

Qué, don **Flavio Feliciano Silvera Bustamante**, identificado con DNI. N°10042835, alumno de la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo del Programa de Maestría en Gestión Pública de Trujillo, ha realizado en esta Institución Educativa la aplicación de los instrumentos de investigación para medir el uso de las Tcs y para medir la calidad del servicio educativo. Como parte de su proyecto de investigación denominado: **"Las Tics y su relación en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa María Inmaculada Concepción. Chao - 2020"**

Se expide la presente a solicitud del interesado y para los fines convenientes.

Trujillo, 26 junio de 2020.



Mg. Luis Rafael Juárez Martínez  
Director

### Anexo 5: BASE DE DATOS

N°	VARIABLE USO DE LA S TICS																						PUNTAJE GENERAL	VALOR GENERAL				
	DIMENSIÓN TIC EN LA PRACTICA PEDAGÓGICA										DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA						DIMENSIÓN DESARROLLO PROFESIONAL DOCENTE											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Puntaje	Valor	11	12	13	14	15	Puntaje	Valor	16	17	18			19	20	Puntaje	Valor
1	4	1	1	3	4	5	4	2	1	1	26	Regular	1	1	2	2	1	7	Bajo	1	2	2	4	1	10	Bajo	43	Regular
2	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	45	Muy alto	2	1	1	5	3	12	Regular	3	2	2	4	3	14	Regular	71	Alto
3	4	1	1	1	4	1	1	2	2	3	20	Bajo	2	3	1	2	3	11	Regular	1	1	1	4	1	8	Bajo	39	Bajo
4	3	3	1	4	4	4	5	3	1	1	29	Regular	1	1	3	3	2	10	Bajo	5	5	5	1	3	19	Alto	58	Regular
5	1	2	1	1	1	4	3	1	2	1	17	Bajo	4	2	4	1	4	15	Regular	1	5	1	1	1	9	Bajo	41	Regular
6	1	1	2	1	1	1	4	1	1	5	18	Bajo	1	2	1	1	1	6	Bajo	2	5	1	4	1	13	Regular	37	Bajo
7	3	3	1	3	4	4	4	5	4	3	34	Alto	3	1	3	5	2	14	Regular	5	4	2	1	2	14	Regular	62	Alto
8	5	5	3	5	5	4	3	4	4	4	42	Muy alto	3	4	4	4	4	19	Alto	5	5	1	4	1	16	Alto	77	Alto
9	3	1	2	3	4	5	4	4	1	2	29	Regular	2	1	3	4	2	12	Regular	3	5	1	2	1	12	Regular	53	Regular
10	2	2	2	4	2	1	1	2	2	1	19	Bajo	2	2	2	2	1	9	Bajo	2	2	1	1	1	7	Bajo	35	Bajo
11	2	2	1	2	1	1	3	1	1	2	16	Bajo	4	3	4	1	2	14	Regular	3	5	1	4	1	14	Regular	44	Regular
12	3	5	5	3	4	3	5	3	2	2	35	Alto	2	5	2	3	5	17	Alto	2	5	4	4	5	20	Alto	72	Alto
13	3	2	5	4	4	4	5	4	4	4	39	Alto	2	5	4	4	5	20	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	79	Alto
14	4	1	1	4	4	4	3	1	2	2	26	Regular	1	1	1	1	1	5	Muy bajo	4	3	5	4	1	17	Alto	48	Regular
15	4	3	1	3	4	5	2	4	4	1	31	Alto	4	3	5	4	1	17	Alto	4	3	5	4	1	17	Alto	65	Alto
16	4	3	1	3	4	5	2	4	1	4	31	Alto	4	3	5	4	1	17	Alto	3	3	4	2	1	13	Regular	61	Alto
17	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	18	Bajo	3	3	4	3	1	14	Regular	4	3	3	4	3	17	Alto	49	Regular
18	3	3	5	2	4	4	5	4	3	5	38	Alto	4	3	3	4	3	17	Alto	4	4	3	2	4	17	Alto	72	Alto
19	3	4	2	2	2	3	2	3	2	1	24	Regular	2	2	3	3	1	11	Regular	3	4	4	3	1	15	Regular	50	Regular
20	3	3	5	3	3	5	2	3	5	5	37	Alto	3	4	4	3	5	19	Alto	2	2	5	3	5	17	Alto	73	Alto
21	4	1	1	4	3	2	4	5	2	1	27	Regular	2	2	5	5	1	15	Regular	1	3	3	5	1	13	Regular	55	Regular



22	3	1	1	5	5	5	4	5	1	5	35	Alto	1	3	3	5	1	13	Regular	2	4	1	1	2	10	Bajo	58	Regular
23	3	5	3	5	4	4	2	4	3	3	36	Alto	2	4	4	4	4	18	Alto	4	3	4	4	4	19	Alto	73	Alto
24	4	3	1	3	4	5	2	4	1	4	31	Alto	1	3	1	4	1	10	Bajo	4	2	2	1	2	11	Regular	52	Regular
25	1	2	1	1	1	1	4	1	2	1	15	Bajo	4	2	2	1	2	11	Regular	1	2	4	3	1	11	Regular	37	Bajo
26	3	1	3	3	3	4	3	4	1	2	27	Regular	3	2	4	4	1	14	Regular	1	1	1	4	2	9	Bajo	50	Regular
27	3	2	1	5	4	5	3	5	5	4	37	Alto	5	1	4	5	2	17	Alto	5	1	4	4	2	16	Alto	70	Alto
28	3	2	1	4	4	5	3	5	5	4	36	Alto	5	1	4	5	2	17	Alto	1	2	1	1	1	6	Bajo	59	Regular
29	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	13	Bajo	1	2	2	4	1	10	Bajo	3	2	1	4	1	11	Regular	34	Bajo
30	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	44	Muy alto	1	4	1	4	4	14	Regular	1	2	2	4	3	12	Regular	70	Alto
31	3	2	1	4	4	5	3	5	5	4	36	Alto	1	4	2	5	5	17	Alto	2	1	1	4	1	9	Bajo	62	Alto
32	4	1	1	4	4	4	3	1	2	2	26	Regular	1	1	1	1	1	5	Muy bajo	4	3	4	4	4	19	Alto	50	Regular
33	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	44	Muy alto	4	4	4	5	4	21	Muy alto	4	4	4	5	5	22	Muy alto	87	Muy alto
34	1	3	2	3	1	1	1	1	2	3	18	Bajo	2	1	4	1	1	9	Bajo	5	5	1	4	1	16	Alto	43	Regular
35	4	3	2	4	4	3	4	3	2	1	30	Regular	4	2	3	3	1	13	Regular	2	3	1	1	2	9	Bajo	52	Regular
36	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	Bajo	2	4	5	1	4	16	Alto	2	2	1	3	1	9	Bajo	37	Bajo
37	4	3	3	5	3	5	5	5	3	2	38	Alto	3	4	5	5	1	18	Alto	3	5	4	3	2	17	Alto	73	Alto
38	1	1	1	3	3	3	1	2	1	4	20	Bajo	4	3	3	2	1	13	Regular	4	4	3	4	2	17	Alto	50	Regular
39	1	2	1	1	4	1	3	1	3	2	19	Bajo	3	1	4	1	1	10	Bajo	2	4	3	5	1	15	Regular	44	Regular
40	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	47	Muy alto	3	2	4	4	4	17	Alto	5	5	3	5	2	20	Alto	84	Muy alto
41	4	2	2	3	5	4	4	4	1	2	31	Alto	2	3	3	4	1	13	Regular	2	4	3	1	3	13	Regular	57	Regular
42	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	13	Bajo	4	1	4	1	4	14	Regular	4	5	1	3	1	14	Regular	41	Regular
43	3	3	2	4	3	4	3	4	1	1	28	Regular	1	1	1	4	2	9	Bajo	1	5	1	2	2	11	Regular	48	Regular
44	2	2	2	2	2	3	1	2	3	1	20	Bajo	1	2	2	2	1	8	Bajo	2	2	1	4	1	10	Bajo	38	Bajo
45	3	2	4	4	4	4	2	4	2	2	31	Alto	4	2	4	4	4	18	Alto	5	5	4	1	1	16	Alto	65	Alto
46	3	1	5	2	1	1	4	5	1	1	24	Regular	4	4	1	5	2	16	Alto	4	1	5	1	1	12	Regular	52	Regular
47	4	4	3	4	4	4	3	5	2	5	38	Alto	2	4	4	5	4	19	Alto	2	2	5	3	5	17	Alto	74	Alto
48	3	2	5	2	2	1	4	1	3	1	24	Regular	5	2	3	1	4	15	Regular	3	2	1	4	1	11	Regular	50	Regular

<b>49</b>	3	2	4	5	4	4	4	5	4	5	40	Alto	2	4	2	5	5	18	Alto	5	2	2	5	3	17	Alto	75	Alto
<b>50</b>	4	1	4	2	1	2	5	4	1	1	25	Regular	2	2	2	4	1	11	Regular	2	2	1	1	1	7	Bajo	43	Regular
<b>51</b>	4	1	4	1	1	2	4	1	1	2	21	Regular	1	1	1	1	2	6	Bajo	4	2	5	3	1	15	Regular	42	Regular
<b>52</b>	3	2	4	5	3	3	5	5	2	4	36	Alto	3	5	3	5	1	17	Alto	5	2	5	1	1	14	Regular	67	Alto
<b>53</b>	4	4	4	1	1	2	3	4	1	3	27	Regular	3	4	1	4	2	14	Regular	3	2	5	2	3	15	Regular	56	Regular
<b>54</b>	5	2	4	1	2	2	5	5	2	2	30	Regular	1	3	4	5	2	15	Regular	4	1	5	2	2	14	Regular	59	Regular
<b>55</b>	4	1	4	1	2	3	4	4	1	3	27	Regular	1	4	2	4	2	13	Regular	4	2	4	5	5	20	Alto	60	Regular
<b>56</b>	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	46	Muy alto	4	3	2	5	1	15	Regular	4	2	5	5	1	17	Alto	78	Alto
<b>57</b>	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	45	Muy alto	4	2	3	5	4	18	Alto	2	5	1	1	1	10	Bajo	73	Alto
<b>58</b>	4	2	4	1	1	2	4	4	2	2	26	Regular	4	4	1	4	1	14	Regular	4	1	5	1	1	12	Regular	52	Regular
<b>59</b>	4	1	4	1	1	1	4	4	1	4	25	Regular	1	1	1	4	3	10	Bajo	2	3	4	2	3	14	Regular	49	Regular
<b>60</b>	3	4	3	2	2	5	4	4	5	5	37	Alto	3	4	4	3	3	17	Alto	4	5	4	4	3	20	Alto	74	Alto

N°	VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO																												
	DIMENSIÓN EQUIDAD										DIMENSIÓN RELEVANCIA										DIMENSIÓN PERTINENCIA								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Puntaje	Valor	10	11	12	13	14	15	16	Puntaje	Valor	17	18	19	20	21	22	23	Pntaje	Valor
1	1	2	1	1	4	2	1	1	1	14	Deficiente	2	2	2	3	2	2	1	14	Deficiente	1	2	1	1	3	1	2	11	Deficiente
2	1	2	3	4	3	2	5	5	3	28	Buena	1	2	2	2	3	2	1	13	Deficiente	2	1	2	3	3	2	4	17	Regular
3	2	1	5	1	1	2	2	3	4	21	Regular	4	4	4	5	4	5	2	28	Buena	1	1	1	2	5	3	2	15	Regular
4	4	1	1	4	5	3	1	1	5	25	Regular	1	5	1	5	5	5	5	27	Buena	3	3	2	4	2	4	5	23	Buena
5	1	1	1	4	3	1	2	1	1	15	Deficiente	2	5	5	4	3	4	4	27	Buena	4	5	2	1	1	1	4	18	Regular
6	1	2	2	1	2	1	1	1	2	13	Deficiente	1	1	2	4	3	1	2	14	Deficiente	2	4	1	1	1	1	1	11	Deficiente
7	1	1	1	4	4	5	4	3	1	24	Regular	1	5	3	5	2	5	2	23	Buena	1	2	5	3	3	2	2	18	Regular
8	1	2	2	4	3	4	4	4	2	26	Regular	1	4	2	3	3	5	3	21	Regular	2	3	1	1	1	1	4	13	Deficiente
9	1	2	2	5	4	4	1	2	2	23	Regular	3	5	5	4	2	4	4	27	Buena	2	4	2	2	1	2	4	17	Regular
10	3	3	3	1	1	2	2	1	1	17	Deficiente	5	5	2	4	3	4	4	27	Buena	3	4	4	3	1	1	3	19	Regular
11	1	2	2	1	3	1	1	2	4	17	Deficiente	3	4	4	2	2	4	4	23	Buena	3	4	1	1	1	1	4	15	Regular
12	2	3	1	3	5	3	2	2	4	25	Regular	3	5	3	4	4	1	5	25	Buena	1	3	1	2	2	1	1	11	Deficiente
13	5	1	1	4	5	4	4	4	2	30	Buena	2	5	4	4	3	4	2	24	Buena	3	4	1	2	2	1	4	17	Regular
14	3	2	4	4	3	1	2	2	1	22	Regular	1	4	4	2	4	2	4	21	Regular	4	4	4	4	4	3	4	27	Buena
15	1	2	1	5	2	4	4	1	1	21	Regular	1	1	5	2	3	1	4	17	Regular	4	4	4	3	4	1	3	23	Buena
16	2	1	1	5	2	4	1	4	4	24	Regular	1	5	2	3	1	4	1	17	Regular	1	4	3	4	1	3	3	19	Regular
17	1	1	3	2	2	3	2	2	1	17	Deficiente	2	5	3	3	3	5	5	26	Buena	1	2	1	1	1	2	1	9	Deficiente
18	1	3	2	4	5	4	3	5	1	28	Buena	1	1	3	3	3	4	4	19	Regular	4	1	1	2	4	4	1	17	Regular
19	2	1	4	3	2	3	2	1	2	20	Regular	5	4	5	5	3	4	1	27	Regular	2	3	2	1	1	3	4	16	Regular
20	1	1	1	5	2	3	5	5	1	24	Regular	1	1	5	4	3	4	3	21	Regular	3	5	2	2	3	2	5	22	Buena
21	1	1	2	2	2	2	2	1	1	14	Deficiente	2	4	1	1	2	5	2	17	Regular	3	2	1	1	1	2	1	11	Deficiente
22	1	4	1	2	4	2	1	2	1	18	Deficiente	1	3	4	2	4	4	2	20	Regular	3	3	4	4	4	2	2	22	Buena
23	1	2	1	4	2	4	3	3	5	25	Regular	1	5	5	4	3	4	3	25	Buena	3	5	4	2	3	2	3	22	Buena

24	1	2	1	5	2	4	1	4	1	21	Regular	1	5	2	3	2	4	4	21	Regular	1	1	1	4	2	4	1	14	Deficiente
25	5	5	2	1	4	1	2	1	2	23	Regular	3	5	5	4	3	4	4	28	Buena	2	4	5	5	2	2	4	24	Buena
26	2	2	2	4	3	4	1	2	4	24	Regular	1	1	2	4	2	2	2	14	Deficiente	2	3	1	1	1	1	3	12	Deficiente
27	5	5	5	5	3	5	5	4	1	38	Muy buena	3	5	5	5	4	5	1	28	Buena	3	5	3	2	3	3	4	23	Buena
28	5	1	1	5	3	2	5	4	2	28	Buena	3	5	5	5	4	1	5	28	Buena	3	1	5	1	1	1	4	16	Regular
29	1	1	2	1	3	1	1	2	1	13	Deficiente	1	1	2	2	2	3	1	12	Deficiente	2	4	1	1	1	1	4	14	Deficiente
30	3	3	4	4	5	4	4	5	4	36	Buena	4	4	2	4	4	4	4	26	Buena	3	3	4	3	3	4	3	23	Buena
31	4	4	1	5	3	5	5	4	5	36	Buena	1	3	5	5	5	4	1	24	Buena	1	3	2	4	2	3	3	18	Regular
32	4	1	1	4	3	3	2	3	4	25	Regular	1	3	4	2	4	2	4	20	Regular	4	4	4	4	4	4	3	27	Buena
33	1	1	1	5	4	5	5	5	2	29	Buena	1	5	4	5	4	5	5	29	Muy alta	2	2	1	2	1	1	4	13	Deficiente
34	1	2	2	1	1	1	2	3	2	15	Deficiente	2	1	2	2	3	1	2	13	Deficiente	3	5	3	3	3	4	3	24	Buena
35	2	2	2	3	3	3	2	1	3	21	Regular	2	4	2	3	4	2	3	20	Regular	3	4	3	3	3	3	3	22	Buena
36	4	4	1	1	1	1	1	1	1	15	Deficiente	3	5	4	4	2	4	4	26	Buena	2	3	1	1	1	3	4	15	Regular
37	2	1	3	5	5	5	3	2	1	27	Regular	3	4	4	4	5	4	3	27	Buena	1	3	2	2	3	4	4	19	Regular
38	3	2	3	3	1	2	3	4	1	22	Regular	3	3	4	4	3	3	3	23	Buena	3	5	3	3	3	3	3	23	Buena
39	1	2	2	1	3	1	3	2	1	16	Deficiente	1	5	3	4	2	4	1	20	Regular	1	4	1	1	2	1	3	13	Deficiente
40	2	2	2	5	5	4	5	5	1	31	Buena	3	4	5	4	4	4	4	28	Buena	3	4	3	3	3	3	3	22	Buena
41	2	2	2	4	3	4	1	3	2	23	Regular	2	1	2	3	2	2	2	14	Deficiente	3	2	2	2	2	2	4	17	Regular
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	Muy deficiente	1	5	3	4	1	3	5	22	Buena	4	2	1	1	1	1	5	15	Regular
43	3	4	2	3	3	4	3	1	1	24	Regular	2	5	3	4	1	5	5	25	Buena	3	5	2	3	1	4	2	20	Regular
44	1	2	2	3	1	3	3	1	1	17	Deficiente	2	5	1	4	2	3	4	21	Regular	3	4	1	2	1	1	4	16	Regular
45	2	1	2	1	2	4	2	2	1	17	Deficiente	2	4	5	3	5	4	5	28	Buena	1	2	3	2	2	2	1	13	Deficiente
46	5	2	1	1	4	5	1	1	2	22	Regular	4	5	2	4	1	3	5	24	Buena	3	1	5	2	1	1	4	17	Regular
47	4	3	2	4	3	4	2	5	2	29	Buena	1	2	2	2	3	2	2	14	Deficiente	4	4	3	4	4	4	3	26	Buena
48	1	5	4	1	4	4	3	1	4	27	Regular	3	2	2	3	4	5	3	22	Buena	3	2	5	2	2	3	4	21	Regular
49	5	5	5	4	4	5	4	5	5	42	Muy buena	5	5	4	2	3	2	5	26	Buena	3	2	4	5	4	1	5	24	Buena
50	2	2	3	2	1	4	1	1	2	18	Deficiente	2	4	2	1	2	1	4	16	Regular	4	1	4	2	1	2	5	19	Regular

51	4	4	2	2	2	1	1	2	3	21	Regular	4	4	2	2	1	1	4	18	Regular	1	1	2	1	1	2	2	10	Deficiente
52	5	3	3	3	5	5	2	4	2	32	Buena	5	4	1	3	1	1	2	17	Regular	3	2	4	5	3	3	5	25	Buena
53	4	4	2	2	3	4	1	3	4	27	Regular	4	4	1	2	1	1	4	17	Regular	4	4	4	1	1	2	3	19	Regular
54	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	Deficiente	4	4	3	2	1	3	2	19	Regular	5	2	4	3	2	2	5	23	Buena
55	4	2	2	3	4	4	1	3	4	27	Regular	4	4	1	2	1	1	4	17	Regular	4	1	4	1	2	3	4	19	Regular
56	5	2	2	5	2	5	2	4	2	29	Buena	2	4	1	4	2	3	4	20	Regular	3	2	5	1	1	2	4	18	Regular
57	3	2	1	5	3	5	5	5	5	34	Buena	4	1	1	1	2	3	5	17	Regular	2	2	5	2	1	2	3	17	Regular
58	2	4	4	2	4	4	2	2	1	25	Regular	4	4	3	1	2	1	4	19	Regular	4	2	4	3	3	3	4	23	Buena
59	4	4	3	1	3	4	2	4	2	27	Regular	3	3	4	4	3	4	4	25	Buena	4	1	4	1	1	1	4	16	Regular
60	4	1	1	3	2	2	2	2	1	18	Deficiente	1	3	5	3	3	2	2	19	Regular	1	3	2	2	2	2	2	14	Deficiente

DIMENSIÓN EFICACIA									DIMENSIÓN EFICIENCIA						PUNTAJE GENERAL	VALOR
24	25	26	27	28	29	Pntaje	Valor	30	31	32	33	34	Puntaje	Valor		
2	3	2	3	5	3	18	Regular	1	1	2	2	3	9	Deficiente	66	Deficiente
3	5	4	4	5	2	23	Buena	3	2	2	4	3	14	Regular	95	Regular
1	3	1	3	1	3	12	Deficiente	2	1	2	4	1	10	Deficiente	86	Regular
4	3	5	4	1	2	19	Buena	5	5	5	1	3	19	Buena	113	Buena
4	3	5	4	1	2	19	Buena	2	5	1	1	1	10	Deficiente	89	Regular
3	3	4	3	1	3	17	Regular	2	5	1	4	1	13	Regular	68	Deficiente
4	3	3	4	3	4	21	Buena	5	4	2	1	2	14	Regular	100	Regular
2	2	3	3	1	2	13	Regular	5	5	1	4	1	16	Buena	89	Regular
3	4	4	3	5	1	20	Buena	3	5	1	2	1	12	Regular	99	Regular
2	2	5	5	1	2	17	Regular	2	2	3	1	1	9	Deficiente	89	Regular
1	3	3	5	1	2	15	Regular	3	5	1	4	1	14	Regular	84	Regular
2	4	4	4	4	2	20	Buena	3	5	4	4	5	21	Muy buena	102	Regular
1	2	1	2	1	1	8	Deficiente	2	2	3	3	4	14	Regular	93	Regular
1	2	2	1	2	2	10	Deficiente	4	3	3	3	1	14	Regular	94	Regular
3	2	4	4	1	1	15	Regular	4	3	3	4	1	15	Regular	91	Regular
5	2	4	5	2	2	20	Buena	3	3	4	2	1	13	Regular	93	Regular
5	1	4	5	2	3	20	Buena	4	3	3	4	3	17	Buena	89	Regular
1	2	2	1	1	1	8	Deficiente	4	4	3	2	4	17	Buena	89	Regular
1	4	1	4	4	3	17	Regular	2	3	2	3	3	13	Regular	93	Regular
1	4	2	5	5	2	19	Buena	2	2	5	3	5	17	Buena	103	Buena
1	1	3	1	1	2	9	Deficiente	3	3	3	5	1	15	Regular	66	Deficiente
4	4	4	5	4	3	24	Buena	2	4	2	1	2	11	Regular	95	Regular
2	1	2	1	1	2	9	Deficiente	4	3	4	4	4	19	Buena	100	Regular

4	2	3	3	1	2	15	Regular	4	3	2	1	2	12	Regular	83	Regular
2	4	5	1	4	2	18	Regular	1	2	2	3	1	9	Deficiente	102	Regular
3	4	5	5	1	2	20	Buena	1	1	1	4	2	9	Deficiente	79	Regular
4	3	3	2	1	4	17	Regular	5	1	4	4	2	16	Buena	122	Buena
3	1	4	2	1	3	14	Regular	2	2	3	1	1	9	Deficiente	95	Regular
3	2	4	4	4	3	20	Buena	3	2	1	2	1	9	Deficiente	68	Deficiente
2	3	3	4	1	1	14	Regular	1	2	2	2	3	10	Deficiente	109	Buena
4	1	4	1	4	3	17	Regular	2	1	1	4	1	9	Deficiente	104	Buena
3	2	3	4	2	2	16	Regular	3	3	2	2	3	13	Regular	101	Regular
1	2	2	2	1	2	10	Deficiente	4	4	4	5	5	22	Muy buena	103	Buena
4	2	4	4	4	3	21	Buena	5	5	3	4	1	18	Buena	91	Regular
4	4	1	5	2	4	20	Buena	2	3	2	1	2	10	Deficiente	93	Regular
2	4	4	5	4	2	21	Buena	2	2	2	3	1	10	Deficiente	87	Regular
5	2	3	1	4	4	19	Buena	3	3	4	3	2	15	Regular	107	Buena
2	4	2	5	5	2	20	Buena	4	3	3	3	2	15	Regular	103	Buena
2	2	2	4	1	3	14	Regular	3	2	3	2	1	11	Regular	74	Regular
1	1	1	1	2	4	10	Deficiente	5	3	3	5	2	18	Buena	109	Buena
3	5	3	5	1	3	20	Buena	2	4	3	3	3	15	Regular	89	Regular
1	1	1	2	2	1	8	Deficiente	4	5	1	3	1	14	Regular	68	Deficiente
1	3	4	5	2	2	17	Regular	1	3	1	2	2	9	Deficiente	95	Regular
1	4	2	4	2	2	15	Regular	2	2	1	4	1	10	Deficiente	79	Regular
1	3	2	1	1	1	9	Deficiente	5	5	4	1	1	16	Buena	83	Regular
4	2	3	5	4	4	22	Buena	4	1	2	1	1	9	Deficiente	94	Regular
2	2	1	2	1	1	9	Deficiente	2	2	5	3	5	17	Buena	95	Regular
3	1	1	4	3	2	14	Regular	3	2	3	4	1	13	Regular	97	Regular
3	4	4	3	3	1	18	Regular	2	2	2	5	3	14	Regular	124	Buena
5	2	3	1	4	4	19	Buena	2	2	2	1	1	8	Deficiente	80	Regular

2	4	2	5	5	2	20	Buena	4	2	5	3	1	15	Regular	84	Regular
2	2	2	4	1	3	14	Regular	2	2	3	1	1	9	Deficiente	97	Regular
1	1	1	1	2	4	10	Deficiente	3	2	5	2	3	15	Regular	88	Regular
3	5	3	5	1	3	20	Buena	2	3	5	2	2	14	Regular	93	Regular
2	2	1	2	2	1	10	Deficiente	4	2	4	5	5	20	Buena	93	Regular
1	3	4	5	2	2	17	Regular	4	2	5	5	1	17	Buena	101	Regular
3	4	4	3	3	2	19	Buena	2	5	1	1	1	10	Deficiente	97	Regular
5	2	3	1	4	3	18	Regular	2	3	5	1	3	14	Regular	99	Regular
2	4	2	5	5	2	20	Buena	2	3	4	2	3	14	Regular	102	Regular
1	2	1	2	1	2	9	Deficiente	4	5	3	4	3	19	Buena	79	Regular