



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión de calidad y alfabetización mediática en una escuela estatal  
de educación inicial, UGEL 02- Lima metropolitana, 2019

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Huamán León, Hermelinda Liliana (ORCID: 0000-0002-6083-7131)

**ASESOR:**

Dr. Salvatierra Melgar, Ángel (ORCID: 0000-0003-2817-630X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2020

**Dedicatoria:**

A Dios, por brindarme salud y fortaleza para cumplir con un sueño anhelado en mi carrera docente,

A mis profesores, por compartir sus experiencias investigativas, su dedicación y amistad logradas en los avatares académicos.

**Agradecimiento:**

A mi familia, el gran motor para seguir adelante, en esta noble misión.

## Índice de contenidos

Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	vii
	viii
	ix
I. Introducción	1
II. Método	15
2. 1. Tipo y diseño de investigación	15
2. 2. Operacionalización	15
2. 3. Población, muestra y muestreo	19
2. 4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2. 5. Procedimiento	20
2. 6. Métodos de análisis de datos	21
2. 7. Aspectos éticos	21
III. Resultados	22
IV. Discusión	27
V. Conclusiones	31
VI. Recomendaciones	32
Referencia	33
Anexos	37
Anexo 1. Matriz de consistencia	38
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos	39
Anexo 3. Certificados de validación de los instrumentos	42
Anexo 4. Prueba de confiabilidad de los instrumentos	75
Anexo 5. Constancia de haber aplicado el instrumento	78
Anexo 6. Base de datos	79

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable Gestión de calidad	17
Tabla 2. Operacionalización de la variable Alfabetización mediática	18
Tabla 3. Juicio de expertos	20
Tabla 4. Resultados de la confiabilidad	20
Tabla 5. Ejecución de la variable gestión de calidad.	22
Tabla 6. Ejecución de la variable alfabetización mediática. .	24
Tabla 7. Contrastación de hipótesis	26

## Índice de figuras

Figura 1. Gestión de la calidad y dimensiones.	23
Figura 2. Alfabetización mediática y dimensiones.	24

## Resumen

El presente trabajo de investigación lleva por título: Gestión de calidad y alfabetización mediática en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02-Lima metropolitana, 2019. El objetivo fue determinar la relación que existe entre gestión de la calidad y la alfabetización mediática en una escuela estatal de educación inicial, jurisdicción de la Unidad de gestión educativa local 02, Rímac. La muestra estuvo conformada por 42 colaboradores de la citada institución educativa, a quienes se aplicó una encuesta con 16 preguntas relacionadas a la variable gestión de calidad y 17 preguntas relacionadas a la variable alfabetización mediática, bajo una escala tipo Likert. El tipo de la investigación fue descriptivo-correlacionar, con un diseño no experimental, enfoque cuantitativo, de corte transversal y un muestreo censal. Con los datos recolectados, se procesó con aplicación de la estadística descriptiva e inferencial, empleándose el software SPSS v. 25. Los resultados indicaron que existe una relación positiva alta entre la gestión de calidad y la alfabetización mediática, demostrado con un  $r = 0,737$  y con una alta significancia de 95%.

**Palabras clave:** Gestión de la calidad, calidad de servicio, alfabetización mediática

## **Abstract**

This research work is entitled: Quality management with media literacy in a state school of initial education, UGEL 02- Metropolitan Lima, 2019. The objective was to determine the relationship between quality management and medical literacy in a state school of initial education, jurisdiction of the Local Educational Management Unit 02, Del Rimac. The sample consisted of 42 employees of the educational institution mentioned above, which applied a survey with 16 questions related to variable quality management and 17 questions related to variable medical variable literacy, under a Likert scale. The type of research was descriptive correlational, with a non-experimental design, quantitative approach, cross section and census sampling. With the data collected, it was processed with the application of descriptive and inferential statistics, using SPSS v. 25. The indicative results that there is a high positive relationship between quality management and medical literacy, with a  $r = 0.737$  and with a high significance of 95%.

**Keywords:** Quality management, quality of service, media literacy

## **I. Introducción**

La gestión de calidad en estos tiempos debe enfocarse hacia la percepción del usuario o cliente. Camisón, Cruz y Gonzáles (2006), citados por Deusto (2008), argumentaron que la gestión de la calidad es un constructo de varias dimensiones sobre el cual todavía no existe un concepto formalmente aceptado, por lo que se trata de uno de esas acepciones que se usan para mencionar cuestiones distintas. Los conceptos de esta acepción varían mucho con respecto a su alcance desde conceptos puramente declarativos que lo conciben como un conjunto de principios, prácticas y técnicas, hasta conceptos de mayor peso teórico que la conceptúan como un nuevo modelo de dirección y administración de organizaciones.

Según Vargas y Aldana (2011), la gestión de calidad es la capacidad de brindar algo con sentido preciso. Esto expresa la medida que se otorga a un servicio o producto luego de haberse resuelto un problema. Mucho antes, Parasuraman Zeithaml y Berry (1985) concluyeron que las observaciones de calidad de los consumidores están afectadas por un conjunto de varias diferencias que suceden en el lado del productor o diferentes etapas como son: que debe de ser fiable además de contar con la capacidad de cumplir con lo que se ofrece, brindar la seguridad y el afianzamiento de los colaboradores para generar una fiabilidad tangible o la exteriorización de los sentimientos, equipo y todos los involucrados, siendo empáticos además de contar con la capacidad de tener entendimiento sobre las emociones de otros por medio de una atención personalizada y sensibilidad o la adecuada disposición hacia el cliente o usuario.

Por otra parte, la alfabetización mediática es una forma de comunicación que aparece como resultado del uso masivo de las tecnologías de comunicación, principalmente a través de las llamadas “redes sociales”. Según Lynch (2017), ésta forma de comunicación comprende a partir de la interpretación de los populares emojis incluso la comprensión de los mensajes profundos en las noticias en línea, la creación de contenido de video viral y la afirmación de la publicidad oriunda. Mientras que la alfabetización mediática es considerada como una destreza práctica entendida por todos los individuos que tienen acceso a Internet, es increíble la cantidad de usuarios en línea que no comprenden el impacto en los demás y su propia suspicacia a la manipulación de los medios. Según lo afirmado

por Costa y Giraldo (2013), los organismos del Estado comenzaron a desarrollarse por medio de diferentes tipos de inversión las eran usadas en modernas tecnologías, capacitación de sus trabajadores ya sea público y varias determinaciones con la finalidad de promover una sociedad en la cual todos los participantes son informados de todo. Para Comunicar (2012), la acepción mencionada considera el surgimiento de modernos medios de comunicación dentro de los ámbitos culturales, sociales, económicos e históricos de dicho proceso. La utilización de medios digitales que convierten la comunicación entre personas en un vínculo simbiótico sobre contenido, forma y ámbito; ya es una rutina. En tanto, la conexión de redes globaliza y se amplía la comunicación, el progreso de las competencias inherentes de la alfabetización se convierte en un asunto crecientemente complicado.

En el ámbito internacional, la gestión de calidad que se presta en las escuelas estatales europeas, prácticamente satisface a los usuarios a niveles esperados. Sin embargo, España es uno de las naciones europeas con mayor tradición a la enseñanza particular y establecida. Y según lo informo la UGEL el sistema escolar del Estado, respecto a la situación del sistema educativo, solamente tres naciones: Malta, Bélgica y Reino Unido tienen mayor presencia particular en la enseñanza. Según El Boletín (2019), en su edición del 14/09/2019. El informe se extiende hacia otras características: Bélgica con cerca del 43%, Reino Unido con casi 45%, Malta con más del 61% y España son las cuatro naciones que acusan menores niveles de sus alumnos en los colegios estatales. En el caso de España, dista sobre los 10 espacios porcentuales, respecto a la media establecida entre los países de la UE, que se encuentra en más del 78%. Dicha diferencia más allá de hacerse cada vez más pequeña, muy por el contrario, se hace cada vez más grande y amplia. Para el periodo del 2016-2017, los colegios perdieron más de 11,000 estudiantes, en tanto que la educación privada concertada y la educación privada tuvieron un crecimiento en poco más de 10,000 y 24,000 respectivamente.

Para el caso de las escuelas asiáticas y norteamericanas, Stevenson y Stigler (1999) confirmaron las grandes diferencias que existen entre los dos ámbitos. Las decisiones que acogen los respectivos gobiernos en relación de sus centros de enseñanza se fijan por aparentes comunes acerca de los objetivos de la

educación, mas no por cuestiones de filosofía- política del país. En China comunista y en los regímenes capitalistas de Japón y Taiwán, los educadores coinciden en que todos los niños necesitan adquirir cierta información básica y técnicas fundamentales, al margen de los intereses individuales de cada niño. Consideran que los estudiantes aprovecharían a partir de una experiencia educacional común y hacer lo contrario podría orientar a desigualdades que posteriormente jugaría un papel negativo en la competencia por un empleo. Por el contrario, los educadores estadounidenses se enfocan en la relevancia de las diferencias individuales, aspecto que se encuentra profundamente naturalizado en la cultura estadounidense, y generalmente creen que el propósito de la educación es optimizar el potencial de cada estudiante. Los educadores estadounidenses, se fijan a una filosofía más nacionalista que sus colegas chinos y japoneses, apuestan por la importancia que significa descubrir las particularidades y virtudes de cada estudiante para posteriormente construir experiencias educacionales como respuesta a dichas necesidades particulares.

Con relación a la administración de cómo se establece la calidad en escuelas que pertenecen al estado en Latinoamérica; Murillo y Martínez (2017) demostraron la existencia de una alta y directa relación entre el peso de la educación particular y la discriminación de un país. También llegaron a la conclusión que las escuelas particulares discriminan con mayor frecuencia que las escuelas públicas, principalmente a los alumnos cuyas familias son más pobres; pero también, existen diversas diferencias por países. Frente a estos resultados, se pone en alerta sobre los efectos nocivos respecto a la equidad educativa de las políticas de promoción de la educación privada en America Latina.

En cuanto a las condiciones ofertadas en la escuela estatal peruana, según Forge (2017), es evidente que las diferencias relacionadas al género de los alumnos han ido desapareciendo sorprendentemente, a pesar de ciertas desigualdades: como que las mujeres aprenden mejor las letras que los números, y la complicada condición vinculada al desarrollo; es decir, las féminas se desarrollan mejor que los del sexo masculino, condición que describe como es que se logra tolerar el atraso estudiantil: entre las más nombradas, el rechazo de grado o de lo contrario abandonar de manera provisional, son fuentes para poder decir

que el abandono se da con mayor frecuencia en los del género masculino. Otra de los distanciamientos es la que se vincula al lugar en el que reside, o sea, unas que involucran la condición desventajosa para las poblaciones rurales, son muy profundas y constantes. Sobre las mismas situaciones se relacionan unas diferencias relacionadas al habla de la madre y todos los aspectos vinculados a cómo es que se encuentra organizado los diferentes sistemas de educación del nivel primario, también la propia administración de las escuelas, considerando que en sector rural casi no existen colegios de que sean privados. Estos distintos factores se orientan a sobreponerse y fortalecerse entre sí, lo que frecuentemente es dificultoso evaluar, considerando las peculiaridades de la información utilizable.

Se ha observado que, en la escuela estatal de educación inicial, objeto del presente estudio de investigación; persisten una serie de aspectos que pueden dar crédito a lo afirmado por Forge (2017). Ello, aunado a la inadecuada distribución del gasto público: infraestructura inadecuada, equipos en estado precario, mobiliarios obsoletos y material educativo desfasado; no puede esperarse resultados positivos sobre la administración de alta calidad en dicha institución. La administración de calidad que ofrece dicha institución es objeto de cuestionamientos y reclamos, por diversos motivos, siendo uno de ellos relacionados al personal que presta servicios como parte de la plana docente, además de la parte administrativa: una parte considerable de ellos, no cuenta con las competencias requeridas para el puesto asignado, no tienen predisposición al cambio hacia las mejoras y no existe plena identificación con la institución. Estos aspectos negativos se han ido fortaleciendo, gracias a la inacción y burocracia anidadas en las actividades del órgano superior y ejecutor denominado, UGEL 02. Las deficiencias en dicho órgano intermedio han desarrollado a lo largo del tiempo una serie de vicios en la atención a los usuarios (directores, especialistas, etc.), incluyendo actos dolosos o corrupción. Muchas de las deficiencias mencionadas, provienen de una inadecuada comunicación entre los actores del servicio. Padres de familia, colaboradores docentes y administrativos requieren de un mejor manejo de las herramientas comunicativas. La tecnología disponible nos ofrece una serie de formas que pueden apoyar la eficacia en las comunicaciones, pero por parte del gobierno no se han realizado aún los esfuerzos necesarios para ello.

En consecuencia, la gestión de calidad que se ofrece en la escuela inicial estatal requiere de una adecuada comunicación entre las partes, mayor apoyo que trasciende al aspecto presupuestal, como son los aspectos propiamente humanos, relacionados a la creación de una cultura en valores. Respecto a la alfabetización mediática, ésta puede ser una de las potentes herramientas que fortalecería o mejoraría las deficiencias identificadas en la educación. Saber cómo es que se relacionan la gestión de calidad y alfabetización mediática puede ser significativo para proseguir con investigaciones futuras que permitan la implementación de algún modelo comunicacional orientado a optimizar la administración de calidad en la escuela inicial estatal. Por las razones mostradas, se pretendió a través de la presente tesis, establecer en que grado se relacionan la gestión de calidad con la alfabetización mediática sobre una institución estatal de educación inicial de los Olivos, UGEL 02- Lima metropolitana.

Con relación a los antecedentes internacionales que dieron soporte teórico al presente estudio, se revisaron a:

Gálvez (2017), en su tesis sobre la alfabetización mediática en un ecosistema de datos abiertos, considera una metodología combinada, basada en un cuestionario, con enfoque cualitativo y cuyos instrumentos utilizados fueron el análisis documental- normativo y las entrevistas. Los resultados logrados permitieron concluir que la situación actual es un agente formativo en los procesos de alfabetización mediático de los próximos profesionales de la enseñanza primaria, también el procedimiento brindado a la información fundamentada en datos abiertos y a las competencias requeridas para su utilización bajo un enfoque crítico y objetivo.

Pérez, Giraldo, Tejedor y Portalés (2018) propusieron unos indicadores de evaluación de las competencias de la alfabetización mediática orientado al sector público. Establecieron un conjunto de indicadores debidamente organizados e insertos en cada dimensión de la variable, además de una prueba. El trabajo consideró como fundamento los indicadores de alfabetización mediática (AM), basados en la propuesta de Pérez- Tornero y Celot (2009). Los resultados obtenidos concluyeron en la existencia de competencias expeditamente evaluables

por medio de un cuestionario, sin embargo, se descubrieron otras, como las vinculadas a la lectura crítica de la información.

Reyes (2014), en su tesis sobre la gestión de calidad con fines de optimizar la satisfacción del consumidor, propuso determinar el vínculo existente entre una gestión de calidad sobre el servicio brindado en referencia a cómo es que el consumidor se siente satisfecho dentro de una organización. La investigación tuvo como diseño experimental. Se utilizaron cuestionarios de opinión, con interrogantes abiertas y cerradas, aplicado a los colaboradores y clientes, además una entrevista con el responsable. Los resultados concluyeron que la institución no cuenta con programas de capacitación a los colaboradores para optimizar la gestión de calidad, se perciben retrasos en las labores administrativas, se carece de un protocolo debidamente implementado de servicio, aspectos fundamentales que generaron insatisfacción de los clientes.

Frías (2015) analizó un estudio de caso, relacionado a un programa de alfabetización multimedia dirigido a los estudiantes universitarios- Tuvo como finalidad, poner en práctica un plan sobre alfabetización mediática para alumnos que pertenecen al programa de licenciatura en ciencias de la administración de la UCLV. El enfoque fue cualitativo, con un modelo basado en la investigación- acción, la misma que ayudó a la formulación y mejoramiento pausado sobre lo planificado. Los métodos aplicados fueron el documental, análisis de contenido y además se aplicó un cuestionario II- Humass en la obtención de saber cómo es que los alumnos perciben las habilidades, las costumbres y que ten importante es la comunicación de la mensajería en multimedia. Se concluyó que al realizar la implementación se pudo contribuir a la creación de la competitividad en referencia a los exámenes y los diferentes métodos de comunicación que tiene el alumnado de la universidad estudiada. Además, se hizo una valoración sobre el nivel alto de aceptación según qué tan conforme se encuentre el alumno en el consenso que se da sobre los que más sobresalen como expertos sobre lo que conceptualizan.

Regis-Martins (2016), en un artículo sobre metodología de aprendizaje mediante la alfabetización mediática, consideró una metodología basada en la utilización de varias alfabetizaciones mediáticas, llevadas a la práctica en talleres integrados a cursos de la educación del nivel secundario en Brasil. Esta

metodología fue inspirada en la investigación de Thiollent (1998) y propone la aplicación de estrategias de efectividad acompañado de la buena disposición que tiene los alumnos por participar en la generación de productos mediáticos (juegos, videos, etc), cuyo trabajo hace posible volver a interpretar los contenidos escolares, fortaleciendo su asimilación. Los resultados logrados permitieron llegar a la conclusión que los referentes culturales previos favorecen al aprendizaje efectivo. En consecuencia, es razonable su inserción en el diseño curricular, de manera contribuya a mejorar el contenido escolar.

El autor Rey, Hernández-Santaolalla, Silva-Vera y Meandro-Fraile (2017), elaboraron un artículo científico relacionando la alfabetización mediática con el discurso publicitario. Recogieron los resultados logrados en un ensayo con participantes que son alumnos de secundaria. El objetivo que tiene la investigación fue percibir hasta qué nivel la alfabetización mediática pudo resultar beneficioso en el momento de potencializar las competencias explicativas de los alumnos. Los alumnos que conformaron la muestra pertenecían a las edades entre 14 y 15 años, de los cursos establecidos. Los resultados concluyeron que, los estudiantes formados mediáticamente demostraron una capacidad explicativa e interpretativa de un mayor nivel de aquellos que no tuvieron dicha formación.

Camarero, Varona y Anton (2017), en su artículo respecto a la aplicación de alfabetización mediática para el cambio social, analizaron los resultados logrados en su primera etapa de implementación, de la acción de alfabetización mediática y audiovisual no formal. En este experimento participaron jóvenes pertenecientes al estrato socioeconómico de extrema pobreza. Tuvo como objetivo la adquisición de los participantes de instrucciones profesionales en tecnologías audiovisuales que les brindarán capacitación, con la finalidad de obtener ventajas en el mercado laboral en un ambiente socio-laboral exclusivamente pobre, apoyando además a la toma de conciencia respecto a los problemas colectivos. Los resultados logrados permitieron concluir que la formación sobre alfabetización mediática en estudiantes pertenecientes a comunidades precarias, puede ser una eficaz herramienta para favorecer el proceso de cambio social.

Becerra, Andrade y Díaz (2018), estudiaron uno de los tipos sobre la gestión de calidad orientado al proceso de investigación. Analizaron la inclusión de un

diseño y la manera de como poder implementar dicho modelo de gestión de calidad en el plan estratégico 2015-2020, el cual demandó la ejecución de una investigación de nivel descriptivo y exploratorio, también la utilización de una metodología mixta, construida en siete fases, desde la conceptualización del tipo de estudio hasta el diseño del modelo de la administración de calidad. El instrumento utilizado fue el cuestionario, la técnica fue la encuesta. Los resultados logrados permitieron concluir en un diagnóstico basado en la condición del proceso de investigación en la organización y el diseño del modelo mencionado. La aplicación permitió optimizar el ordenamiento del proceso investigativo, pudiéndose evidenciar en los logros alcanzados en la gestión de proyectos, así como en la producción científica obtenida.

Saavedra et al. (2017) determinaron un vínculo entre la calidad para la competitividad en las pymes en México. Tomaron los resultados de una investigación anterior, ejecutado por Saavedra (2014), en el que se recogió información por medio de un estudio de campo sobre una muestra compuesta por 400 pymes asentadas en México D.F. Haciendo un análisis de forma que sea descriptivo y correlacional, usando el estadístico ji cuadrado. Los principales resultados logrados permitieron concluir que la implementación de modelos de calidad fue precaria, pero existe vínculo significativo sobre las variables presentadas. Respecto a las dimensiones de las empresas, la mayor dependencia está focalizada en la micro y pequeñas empresas. En lo que se respecta al rubro, el vínculo de dependencia fue más alta en los rubros comercial y servicios.

Huerta y Sandoval (2018) analizaron los modelos de calidad como ventaja competitiva en la industria agroalimentaria. Organizaron un amplio y bien fundamentado debate relacionado a la implementación de los modelos de calidad, como herramienta de ventaja competitiva en el sector de la industria alimentaria, con la finalidad de determinar un espacio de reflexión para los estudios de casos. Revisaron y analizaron literatura relacionadas al impacto de su utilización, su vínculo con el mercado y sus efectos en el quehacer agroalimentario. Los resultados obtenidos permitieron llegar a concluir que los sistemas de calidad fueron una estrategia esencial para obtener mayores ventajas competitivas.

Respecto a los antecedentes nacionales, se revisó la siguiente literatura:

Lizarzaburu (2016) formuló un estudio sobre la gestión de la calidad en el Perú, considerando la norma ISO 9001. Determinó los inicios y la evolución de la norma indicada, así como de la acepción calidad. Describió las normas referentes a calidad, identificó su estructura, así como los principios que formaron el fundamento. También se explicaron los detalles respecto a los beneficios cuantitativos y cualitativos que la norma ofrece a las organizaciones y empresas que se afilian a la norma. Finalmente determinó los principales cambios incorporados por la nueva ISO 9001 en su versión de 2015.

Obregón (2017) investigó también todo lo relacionado con la administración de la calidad y de la competitividad en las pymes del giro alquiler de maquinarias y equipos de construcción. Realizó una investigación realizando un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de nivel correlacional, de corte transversal y de tipo básico. Dicha población estuvo conformada con 230 funcionarios y colaboradores de las 70 mypes pertenecientes al rubro de la construcción. La muestra fue de 144 alumnos, en la cual se hizo uso de la encuesta, siendo un formulario de preguntas que fue estructurado para llevar a cabo la investigación. Se llegó a la conclusión que los encuestados mantienen una concepción parcializada respecto a la competitividad y calidad del servicio brindada en las mypes del rubro edificaciones y el servicio de alquiler de máquinas para las mismas en Huaraz en el 2016.

El presente estudio tiene el soporte teórico en las siguientes teorías y enfoques:

Según Parasuraman et. al (1988), la gestión de calidad puede ser examinado por medio de 5 dimensiones: el ser fiable o ser hábiles para realizar el servicio prometido, de forma segura o el conocimiento y cortesía de los colaboradores para generar seguridad, tangibilidad o la exteriorización de la infraestructura física, equipos y personal, poder ponerse en el lugar del otro o la capacidad entender el sentir del otro por medio de una atención personalizada y sensibilidad o la adecuada disposición hacia el cliente o usuario.

Para Evans y Lindsay (2008), la misma acepción, basada en el usuario, se determina de acuerdo a lo que el cliente desea. Las personas tienen diferentes deseos y necesidades y por tanto diferentes normas de calidad. En base al producto

de acuerdo a una variable medible, específica que diferencian algún atributo del producto. En base al juicio es que los consumidores lo usan con frecuencia ya que es sinónimo de superioridad o excelencia. De otro lado, Albrecht (1998) citado por Vargas y Aldana (2011), afirmó que la gestión de calidad se considera como la condición de brindar un servicio conteniendo un sentido determinado. Y simboliza la disposición que se le da a un servicio o producto, en circunstancias de haber logrado solucionar una dificultad, satisfacer una demanda, o ser parte de la cadena para agregarle valor.

Con relación al aprendizaje de la alfabetización mediática, Nupairoj (2016) estableció un modelo que consta de 4 factores fundamentales para la enseñanza: facilitadores, alumnos, formación y el modelo de estudio a aplicar. Dichos factores tienen una participación directa sobre los procedimientos de enseñanza, con enseñanza formal, pero además en la extraescolar o informal. Los estudiantes pertenecen a la denominada Generación Y, conformada por estudiantes de institutos y colaboradores de la etapa juvenil. Los alumnos coexisten en la educación formal y los colaboradores se establecen sobre un ámbito fuera de las obligaciones del colegio. Siendo peculiaridades de la Generación Y además de considerarse como importantes variables que inciden respecto a los demás factores dentro del paradigma de aprender.

De acuerdo a conocedores, la Generación Y de Tailandia se caracteriza por lo siguiente: Poseen confianza, eligen poder aprender solos manteniendo ser autodidactas, particularmente de Internet, entienden y confían en otros considerando sus experiencias, creen en lo que asimilan de manera particular y por medio de sus pares, no les agradan las críticas, son multipropósito con tiempo corto en su atención, lo que usualmente es la resultante de ser personas que realizan muchas tareas en paralelo. Estas peculiaridades hacen que los docentes o maestros ajusten los procedimientos de enseñanza para cautivar y mantener motivada a esta Generación Y, ya sea en el momento que se imparten los conocimientos dentro del aula como en la práctica de alfabetización mediática o media literacy (ML) en la rutina de la vida diaria. Pedagogía: Las características pedagógicas de la ML podrían enfocarse hacia el alumno y fundamentarse sobre lo que se está investigando para lograr cautivar a esta Generación Y teniendo como

causa de la enseñanza- aprendizaje. Las mencionadas características involucran el aprendizaje bajo experiencias, dan respuesta la forma de autoaprender, también al valor en las rutinas. En la ejecución, pueden usarse diferentes métodos de corte didáctico como el estudio de textos y de contextos, la casuística, translaciones, dobleces, creación y aprendizaje basados en problemas (ABP), también el trabajo en equipo. Empero, es imprescindible que los facilitadores entiendan los basamentos esenciales de estas actividades para obtener una resultante esperada y que la metodología para evaluarlo se alinee incluyendo otros medios aparte de las acostumbradas pruebas escritas; la investigación inter alumnado o la autoevaluación podrían usarse para llevar a la práctica el pensamiento reflexivo.

Con relación a los facilitadores, esta acepción se usa para sustituir al denominado “educador”, por cuanto en la educación enfocada en el alumno, el rol del docente es similar a la de un asesor o alguna persona que facilita y diseña los procedimientos de enseñanza- aprendizaje por medio del cual se opera la permuta de experiencia, conocimientos y la discusión, mayor que las puras clases orales. Esta variación en el rol impacta las cualificaciones de los facilitadores, que deben: entender las nociones principales de la alfabetización mediática y los fundamentos de la pedagogía fundamentada en la investigación y enfocada en el alumno, tener destrezas de diversas disciplinas, específicamente cuando la ML es un curso completo, poseer conocimientos respecto a los medios, en su instrucción y en la praxis, y mantenerse firmemente al día del ambiente mediático, ser competentes para lograr estudiantes capaces de creer en el proceso de aprendizaje, ser amables para generar un entorno de debate participativo en el aula, evitando ser una figura autoritaria, poseer mentalidad abierta y ser competentes en reconocer saber menos que los alumnos en algunos aspectos.

Enseñar las habilidades y competencias es el principal significado que los facilitadores deben considerar, respecto al consumo y creación de los medios de comunicación, ya que la curiosidad debe enfocarse en los medios y en los peligros adjuntos, y no en usar las tecnologías (Hobbs, 2010). Con relación al plan de estudios, su campo es el contenido y el modo de enseñar a los alumnos. Su enseñanza debe darse en todos los grados, con la temática oportuna a las experiencias de los alumnos o necesidades. Con relación al pensamiento reflexivo,

éste apoya a los individuos a formular reflexiones morales y éticas al producir información y textos mediáticos, lo que concuerda con lo señalado en la teoría de Potter (2008), quien señaló que los individuos deberían ser responsables socialmente y que reflexionar significa practicar el pensamiento crítico para lograr utilidades externas, fundamentados en la integridad interna, también usarlo para enfocarse en el bienestar personal. También, consiste en identificar la forma en que las decisiones personales inciden en la sociedad y en la condición que se puede contribuir a ella creando algunas actividades.

Según la Unesco, citada por Comunicar (2016), producir no solo reside en instruir el modo de manejar el dispositivo y sus aplicativos para generar material mediático, además, reside en usarlo de manera innovadora y responsable con la finalidad de establecer una distancia dentro de la sociedad, también de ser partícipe como poblador. Es además un modo de transformar la capacidad de la generación mencionada para usar la tecnología en un dominio para ejecutar algo beneficioso para la sociedad. La moral y la ética son un tema fundamental a contener en el plan de estudios. Considerando que dicha generación nació con Internet, hace mucho que el plagio y la transgresión de los derechos de la propiedad intelectual se han transformado en costumbres tailandeses.

Otro enfoque relacionado es la alfabetización mediática y sus indicadores. Los estudios sobre indicadores para la medición de la alfabetización mediática dentro de las administraciones públicas (AAPP) son exigüos, sobre todo en contraste con la gran disponibilidad de planteamientos de aplicación y evaluación de AM tanto en términos genéricos como en ámbitos educativos. En relación con la conceptualización de indicadores en España, resaltan diferentes esfuerzos por precisar las competencias mediáticas y audiovisuales. A nivel internacional destacan además las aportaciones relativos a indicadores de Pérez-Tornero y Celot (2009), entre otros. Finalmente, con relación a la evaluación de los mismos, resaltan propuestas internacionales, como el caso del Global MIL Assessment Framework de la Unesco (2013) para la medición de la AM en países. Caso importante de señalar, el trabajo de Sánchez-Carrero (2011) que realizó un análisis sobre el grado de competencias mediáticas de los pobladores en Andalucía.

Según lo expuesto, el problema general fue: ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y alfabetización mediática en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- Lima metropolitana - 2019? Los problemas secundarios serán: ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y lenguaje en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- Lima metropolitana - 2019?, ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y tecnología en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- Lima metropolitana - 2019?, ¿Cuál es la relación entre gestión de calidad y procesos de interacción en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- Lima metropolitana - 2019?, ¿Cuál es la relación entre gestión de calidad y producción y difusión en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- Lima metropolitana - 2019?, ¿Cuál es la relación entre gestión de calidad e ideología y valores en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- Lima metropolitana - 2019? y finalmente: ¿Cuál es la relación entre gestión de calidad y estética en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- Lima metropolitana - 2019?

Se justifica la investigación, bajo el contexto teórico; considerando que los resultados a obtener, constituirán un nuevo aporte o conocimiento, capaz de crear preocupación y discusión sobre el tema investigado, aspectos importantes para seguir investigando o aplicando medidas o correctivos correspondientes. Bernal (2010) argumentó que una investigación tiene justificación teórica, cuando el objetivo de la investigación es crear reflexión y discusión sobre los conocimientos vigentes.

Metodológicamente, se justifica el estudio, por cuanto en su formulación se aportó con un instrumento o estrategia de recolección de información para las variables estudiadas, que resultó ser un cuestionario. Méndez, citado por Bernal (2010), argumentó que la investigación se justifica metodológicamente cuando el estudio propone una nueva técnica o una nueva estrategia para crear conocimiento válido y confiable.

La justificación práctica se explica, a partir de la utilidad que los resultados puedan representar para estudios posteriores, con la finalidad de mejorar un proceso, implementar un nuevo método, resolver un problema específico o presentar alguna innovación en el campo del tema estudiado. Bernal (2010), sostuvo que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo

aporta a la solución de un problema o propone estrategias cuya aplicación contribuyen a resolverlo.

El objetivo general del estudio fue: Determinar la relación entre gestión de calidad y alfabetización mediática en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- Lima metropolitana – 2019 y los específicos son: Determinar la relación entre gestión de calidad y lenguaje, determinar la relación entre gestión de calidad y tecnología , determinar la relación entre la calidad de servicio y procesos de interacción, determinar la relación entre gestión de calidad y producción y difusión, determinar la relación entre gestión de calidad e ideología y valores y determinar la relación entre gestión de calidad y estética en una escuela de educación inicial del citado organismo intermedio del sector Educación.

La hipótesis general fue: Existe una relación entre gestión de calidad y alfabetización mediática en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- Lima metropolitana – 2019 y las hipótesis específicas fueron: Existe una relación entre la gestión de calidad y lenguaje, existe una relación entre la calidad de servicio y tecnología, existe una relación entre gestión de calidad y procesos de interacción, existe una relación entre gestión de calidad y producción y difusión, existe una relación entre gestión de calidad e ideología y valores, existe una relación entre gestión de calidad y producción y difusión, existe una relación entre gestión de calidad y estética.

## **II. Método**

### **2. 1. Tipo y diseño de investigación**

Teniendo en cuenta el objetivo de la investigación, fue de tipo básica, por cuanto contribuirá como material de auxilio para posteriores trabajos de investigación. Para Hernández et al. (2014), la investigación de tipo básica desempeña el rol de generar conocimientos y teorías. Considerando su nivel, la tesis es de tipo correlacional y descriptivo. Correlacional, porque el propósito fue establecer el nivel de vínculo entre las variables estudiadas. Descriptivo, ya que describió cualidades, virtudes, peculiaridades, etc., de las variables estudiadas.

Valderrama (2015) señaló que un trabajo de investigación es descriptivo-correlacional puesto que investigaremos las diversas teorías científicas vigentes relativas al problema identificado. Estas teorías formarán los basamentos teórico-científicos del marco teórico; luego se formularán los supuestos y se contrastarán con la realidad del problema para llegar a conclusiones teóricas.

### **2. 2. Operacionalización**

La variable gestión de calidad, según Vargas y Aldana (2014), es el conjunto de actividades formuladas para construir procedimientos estén orientadas a mejorar la satisfacción de necesidades, deseos y expectativas del cliente. Las dimensiones de la variable mencionada se fundamentan en los componentes propuestos por Parasuraman, Zeithaml y Berry. Ellos concluyeron en dimensionar dicha variable en cinco componentes: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Con respecto a la primera dimensión: Elementos tangibles, Müller (2003) aseguró que los elementos tangibles simbolizan las peculiaridades físicas y aspecto del proveedor, o sea, de la infraestructura, equipos, personal, instalaciones y otros artefactos con los que el consumidor está en relación al adquirir el servicio. La fiabilidad, según Müller (2003), está más vinculada a la calidad de los procesos y es una dimensión fundamental en la prestación del servicio al usuario, ya que su percepción facilita una mayor apertura de su parte para participar y solucionar sus problemas efectuando el importante objetivo institucional. Con relación a la tercera dimensión: Capacidad de respuesta, Müller (2003) argumentó que es relevante

transmitir seguridad y convicción al dar respuesta a la consulta realizada; así como, la sensación de que se hizo todo lo que está en las posibilidades para lograr una solución. Respecto a la seguridad, el mismo autor consideró que forma parte de la gestión de la calidad dirigida a suministrar confianza en que se cumplirán las exigencias de la calidad. Finalmente, afirmó que la empatía es una destreza propia del individuo que nos admite establecer una comunicación adecuada con los demás.

Con relación a la variable alfabetización mediática, según Lynch (2017), es una forma de comunicación, que comprende a partir de la interpretación de los llamados “emoticones” hasta la comprensión de los mensajes de mayor profundidad en los comerciales virtuales, la creación de contenido de video viral y la afirmación de la publicidad original.

Se utilizará la propuesta de Ferrés (2011), para medir la variable a través de sus dimensiones: Lenguaje: capacidad para decodificar y estimar los diferentes signos de representación y el rol que desempeñan en algún mensaje; tecnología: rol que cumplen dentro de la sociedad las TICs y de sus probables resultados; procesos de interacción: capacidad de elección, de examinar y de autoevaluación de la misma cosa mediática, dependiente de unos juicios sensatos y moderados; producción y difusión: comprensión de las divergencias esenciales entre las creaciones personales y las colectivas, entre las públicas y las corporativas, y, en el contexto de estas últimas, de ser el caso, entre las creadas por instancias de titularidad privada y pública; ideología y valores: capacidad de revelar la forma en que las representaciones mediáticas organizan la propia observación del entorno, con frecuencia a través de comunicaciones no advertidas y estética: capacidad de obtener placer de los aspectos formales, es decir, de la forma o modo de comunicación. Sensibilidad para identificar una creación mediática fuera de unos requerimientos mínimos de calidad artística.

Tabla 1.

*Operacionalización de la variable Gestión de calidad*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles y rangos
Elementos tangibles	Instalaciones	1	Nivel	Alta: (64- 80) Media: (32- 63) Baja: (16- 31)
	Equipos	2	politómico	Alta: (64- 80) Media: (32- 63) Baja: (16- 31)
	Personal	3, 4		
Fiabilidad	Apertura para comunicar	5,	Nivel politómico	Alta: (64- 80) Media: (32- 63) Baja: (16- 31)
	Resolver problemas	6, 7		
Capacidad de respuesta	Transmite seguridad	8,	politómico	Alta: (64- 80) Media: (32- 63) Baja: (16- 31)
	Logrear soluciones	9, 10		
Seguridad	Brinda confianza	11, 12	Nivel politómico	Alta: (64- 80) Media: (32- 63) Baja: (16- 31)
	Comunicación fluida	13, 14,		
Empatía	Cordialidad		Nivel	Alta: (64- 80) Media: (32- 63) Baja: (16- 31)
		15, 16	politómico	
			Nivel politómico	

Tabla 2.

*Operacionalización de la variable Alfabetización mediática*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles y rangos
Lenguaje	Análisis	17,	Nivel politómico	Alta: 68- 85
	Expresión	18		Media: 34- 67 Baja: 17- 33
Tecnología	Comprensión	19,	Nivel politómico	Alta: 68- 85
	efectos			Media: 34- 67
	Habilidad	20,		Baja: 17- 33
Procesos de interacción	Manejo	21,	Nivel politómico	Alta: 68- 85 Media: 34- 67 Baja: 17- 33
	innovaciones	22,		
	Valoración	23,		
	Discernimiento	24		
Producción y difusión	Interculturalidad	25,	Nivel politómico	Alta: 68- 85 Media: 34- 67 Baja: 17- 33
	Conocimiento básico	26,		
	Códigos regulación	27,		
	Seleccionar mensajes	28,		
	Compartir mensajes	29,		
Ideología y valores	Fiabilidad de fuentes	30,	Nivel politómico	Alta: 68- 85 Media: 34- 67 Baja: 17- 33
	Verificar información	31,		
	Detectar intereses	32,		
Estética	Sensibilidad	33	Nivel politómico	Alta: 68- 85 Media: 34- 67 Baja: 17- 33
	Creatividad	33		

### **2. 3. Población, muestra y muestreo**

La población estuvo conformada por 42 docentes de la escuela estatal inicial perteneciente a la jurisdicción educativa de la UGEL 02. La muestra fue censal, ya que se ha considerado a la totalidad de las unidades de análisis que formaron la población, vale decir 42 docentes. Se ha considerado esta condición respecto a la muestra, teniendo presente lo afirmado por Hernández, citado por Castro (2003), en el sentido de que, si la población es menor a 50 elementos, la población será igual a la muestra.

En cuanto al muestreo para la selección de la muestra, ésta corresponde al tipo no probabilístico y censal, por convenir al tipo de estudio. Los criterios utilizados para la selección fueron: Todos los docentes de la escuela estatal de educación inicial se encuentran en el mismo régimen laboral, con 48 horas de trabajo semanal y cuentan con el grado mínimo para desempeñarse en aula. Se encuentran en una escala remunerativa cuyas distancias son mínimas. El segmento etéreo de la muestra está comprendido entre los 32 a 45 años. Todas son del sexo femenino. En cuanto al estado civil, 8 son solteras y 34 son casadas. Los criterios de exclusión: Solamente se ha excluido a la directora y subdirectora de la escuela estatal, a fin de evitar posibles distorsiones en las respuestas.

### **2. 4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La técnica utilizada en esta tesis fue la encuesta. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la encuesta estará fundamentada en interrogantes orientadas a un número importante de personas, haciendo uso de cuestionarios conteniendo interrogantes en forma personal.

El instrumento fue un cuestionario, con interrogantes cerradas. con aplicación de escala tipo Likert, lo que permitirá valorar las respuestas. Según Sánchez y Reyes (2006), los cuestionarios componen un instrumento conteniendo interrogantes diversas vinculados con los propósitos del estudio. En cuanto a la validez del instrumento, ésta se realizó a través de un juicio de expertos, el cual estuvo integrado por profesionales con reconocida trayectoria en la temática de la gestión pública y metodológica, según la siguiente tabla:

Tabla 3.

*Juicio de expertos*

N°	Nombres y especialidad de validadores	Grado	Dictamen
1	Ángel Salvatierra Melgar, metodólogo	Doctor	Es aplicable
2	José Valqui Oxolon, temático	Doctor	Es aplicable
3	Manuel Salvador Cama Sotelo, temático	Doctor	Es aplicable
4	Yolvi Ocaña Fernández, metodólogo	Doctor	Es aplicable
5	David Fernando Aliaga Correa	Doctor	Es aplicable
Conclusión			Es aplicable

Con relación a la confiabilidad del instrumento, se sometió el cuestionario a una prueba, bajo un indicador de confiabilidad denominado Alfa de Cronbach, utilizando un software estadístico llamado SPSS, versión 25. El cuestionario fue confiable para un resultado mayor a 0.85 en ambas variables, como podrá apreciarse en la siguiente tabla:

Tabla 4.

*Resultados de la confiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	16

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	17

**2. 5. Procedimiento**

Luego del recojo de la información, se procedió a construir una base de datos, conteniendo la información valorada, procedente de las respuestas de los encuestados. Esta información fue ingresada al software estadístico SPSS v. 25, para su procesamiento respectivo y la obtención de los resultados. Hervia (2001) señaló que esta fase se realiza luego de la aplicación del cuestionario y culminada la recolección de la información.

## 2. 6. Métodos de análisis de datos

Se efectuó un análisis de la información recogida para responder a las interrogantes de la investigación. La prueba de hipótesis respondió al siguiente esquema decisorio:

Ho: (Formular la hipótesis nula)  $r=0$

H1: (Formular la hipótesis alterna)  $r \neq 0$

Con respecto al nivel de significancia se tomó en cuenta:

El nivel de significación teórica  $\alpha = 0.05$

que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%

La regla de decisión establecida para la prueba de hipótesis fue:

El nivel de significación " $p$ " es menor que  $\alpha$ , rechazar  $H_0$

El nivel de significación " $p$ " no es menor que  $\alpha$ , no rechazar  $H_0$

## 2. 7. Aspectos éticos

En el tiempo que se realizó esta tesis se practicaron cada uno de los principios éticos, así como las diferentes pautas que están establecidas dentro del Código de ética de la Universidad César Vallejo. Estas disposiciones están contenidas en el artículo 14° de la referida norma, aprobada en la resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV del 23 de mayo de 2017. Además, se ha cumplido de forma rigurosa respecto a lo establecido en el derecho de autoría o propiedad intelectual. Es por ello que al mencionar la opinión o estudio de diferentes autores, cada uno de ellos fueron correctamente citados manteniendo y respetando el estilo indicado. También he cumplido con el desarrollo de valores, como son el trabajo en equipo, la solidaridad, la honestidad, la puntualidad, etc.

### III. Resultados

#### 3.1 Resultado descriptivo de la investigación

Según lo que se analizó en base a las variables mencionadas dentro de una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- Lima metropolitana – 2019, el 50 % de los colaboradores señalaron que los elementos tangibles se encuentran en un nivel medio, el 31% manifestó que es baja y el 19% reveló que es alta. Por otro lado, el 50% de los encuestados revelaron que la fiabilidad es media, el 33,3% señalaron que es baja y el 16,7% manifestaron que es alta. Asimismo, el 45,2% señalaron que la capacidad de respuesta es media, el 33,3% revelaron que es baja y el 21,4% señalaron que es alta. Del mismo modo, el 47,6% revelaron que la seguridad es media, el 33,3% señalaron que es baja y el 19% afirmaron que es alta. También, el 52,4% revelaron que la empatía es media, el 33,3% revelaron que es baja y el 14,3% señalaron que es alta. Finalmente, el 47,6% señalaron que la gestión de calidad es media, el 33,3% revelaron que es alta y el 19% que es baja.

Tabla 5.

*Ejecución de la variable gestión de calidad.*

	Alta		Media		Baja	
	f	%	f	%	f	%
Elementos tangibles	8	19%	21	50%	13	31%
Fiabilidad	7	16,7%	21	50%	14	33,3%
Capacidad de respuesta	9	21,4%	19	45,2%	14	33,3%
Seguridad	8	19%	20	47,6%	14	33,3%
Empatía	6	14,3%	22	52,4%	14	33,3%
Gestión de calidad	14	33,3%	20	47,6%	8	19%

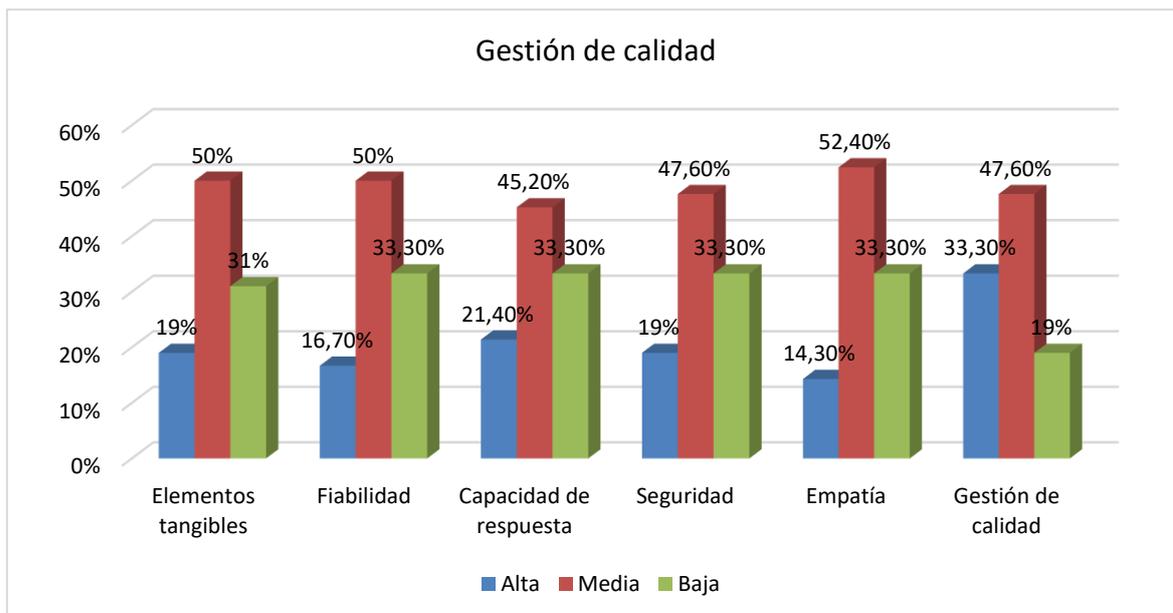


Figura 1. Gestión de la calidad y dimensiones.

Según las resultantes obtenidas del análisis de las variables dentro de una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- Lima metropolitana – 2019, el 50 % de los colaboradores mostraron que el lenguaje es de nivel medio, el 33,3 % señalaron que es alta y el 16,7 % expresaron que el lenguaje es bajo. De esta manera, el 50 % de los colaboradores afirmaron que la tecnología es media, el 31 % señalan que es baja y el 19 % expresaron que es alta. De esta forma, el 57,1 % de los colaboradores mostraron que los procesos de interacción son medias, el 31 % señalaron que los procesos de interacción son bajas y el 11,9 % expresaron que es alta. De esta manera, el 59,5 % de los colaboradores señalaron que la producción y difusión son medias, el 28,6 % señalaron que la producción y difusión es alta y el 11,9 % expresaron que es baja. Además, el 50 % de los colaboradores afirmaron que la ideología y valores son medias, el 31 % señalaron que fue baja y el 19 % expresaron que la ideología y valores fueron altas. De este modo, el 54,8 % de las personas que participaron dijeron que la estética es media, el 33,3 % señalaron que fue mayor y el 11,9 % expresaron que es inferior. Para finalizar, el 57,1 % que participaron mostraron que la alfabetización mediática era promedio, el 31 % señalaron que fue alta y el 11,9 % dijeron que la alfabetización mediática fue muy baja.

Tabla 6.

*Ejecución de la variable alfabetización mediática.*

	Alta		Media		Baja	
	f	%	f	%	f	%
Lenguaje	14	33,3%	21	50%	7	16,7%
Tecnología	8	19%	21	50%	13	31%
Procesos de interacción	5	11,9%	24	57,1%	13	31%
Producto y difusión	12	28,6%	25	59,5%	5	11,9%
Ideología y valores	8	19%	21	50%	13	31%
Estética	14	33,3%	23	54,8%	5	11,9%
Alfabetización mediática	13	31%	24	57,1%	5	11,9%

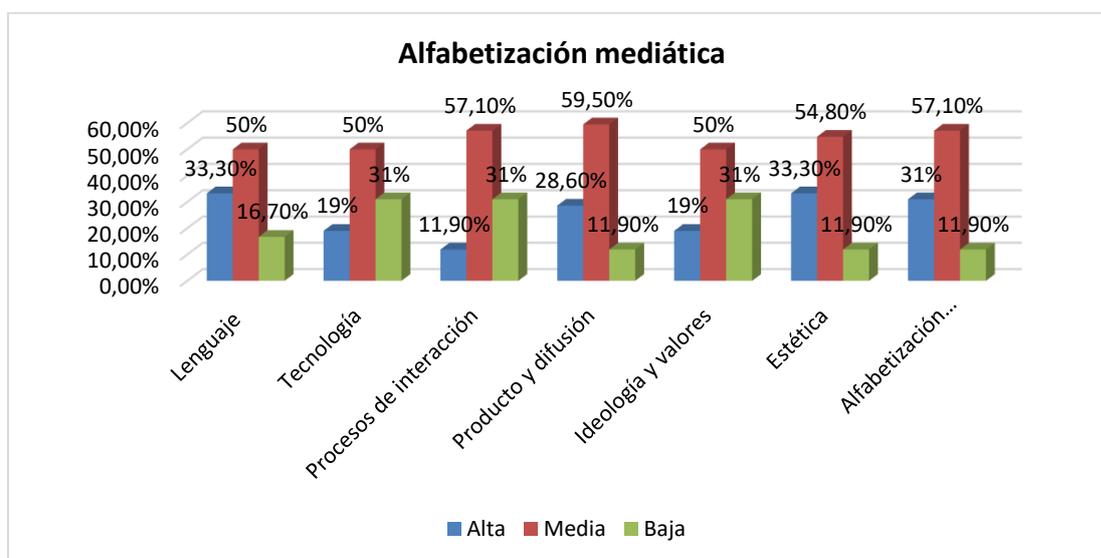


Figura 2. Alfabetización mediática y dimensiones.

### 3.2. Contrastación de hipótesis- Hipótesis general de la investigación

Luego de realizar el análisis correspondiente al aplicar la prueba Rho de Spearman, arrojaron que el coeficiente de correlación  $r = 0.737$ , lo que indicó que se correlacionan de forma positivas y alta. Por otro lado, se logró un valor de  $p = 0,001$ , el cual al ser inferior al  $\alpha = 0,05$ , se deduce que su relación es significativa al 95%, rechazándose la hipótesis nula ( $H_0$ ) y concluyendo que existe una relación entre

gestión de calidad y alfabetización mediática en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- Lima metropolitana – 2019.

Considerando el coeficiente de correlación  $r = 0.482$ , se refiere a la existencia de la relación positiva moderada. Se encontró además un  $p = 0,000$ , lo que indicó que no existe una hipótesis nula, concluyendo que hay una relación entre la gestión de calidad y lenguaje en la mencionada entidad educativa. Así mismo, el valor del coeficiente de correlación  $r = 0.718$ , se refiere a una relación positiva alta, deduciendo y evidenciando la existencia de cómo es que se relaciona la calidad de servicio y tecnología en una escuela estatal de educación inicial, considerando un  $p = 0,000$ , rechazando igualmente la hipótesis nula.

Por otro lado, cuando el coeficiente de relación es  $r = 0.651$ , confirma la existencia de relación positiva moderada, entonces se asume que ambas están relacionadas en referencia a la administración de calidad y procesos de interacción en una escuela estatal de educación inicial. En este caso el valor de  $p = 0,000$  también permitió rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, cuando se tiene un coeficiente de relación  $r = 0.481$ , lo que afirma que hay una conexión que se relaciona de manera positiva moderada, responsabilizándose de la existencia de una conexión entre la administración de calidad y producción y difusión en una escuela estatal de educación inicial. Al igual que en los casos anteriores, el  $p = 0,001$  señaló el rechazo de la hipótesis nula.

Considerando que el coeficiente de correlación es  $r = 0.483$  esto afirma la validez que hay una relación positiva moderada, deduciendo la existencia que hay cuando se relaciona la calidad e ideología y valores en una escuela estatal de educación inicial, rechazándose también la hipótesis nula, dado que el  $p = 0,000$ . Finalmente, el valor del coeficiente  $r = 0.456$  indicó que hay relación positiva moderada, por lo que se asume una conexión entre gestión de calidad y estética en una escuela estatal de educación inicial. El valor de  $p$  fue de  $0,002$ , rechazando la hipótesis nula. (Ver tabla en la página siguiente).

Tabla 7.

*Contrastación de hipótesis*

		Gestión de calidad	Lenguaje	Tecnología	Procesos de interacción	Producción y difusión	Ideología y valores	Estética	Alfabetización mediática	
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,482**	,718**	,651**	,481**	,483**	,456**	,737**
		Sig. (bilateral)	.	,001	,000	,000	,001	,001	,002	,000
		N	42	42	42	42	42	42	42	42
	Lenguaje	Coefficiente de correlación	,482**	1,000	,369*	,060	,129	,251	,230	,343*
		Sig. (bilateral)	,001	.	,016	,704	,417	,109	,142	,026
		N	42	42	42	42	42	42	42	42
	Tecnología	Coefficiente de correlación	,718**	,369*	1,000	,313*	,671**	,484**	,515**	,725**
		Sig. (bilateral)	,000	,016	.	,043	,000	,001	,000	,000
		N	42	42	42	42	42	42	42	42
	Procesos de interacción	Coefficiente de correlación	,651**	,060	,313*	1,000	,412**	,517**	,502**	,659**
		Sig. (bilateral)	,000	,704	,043	.	,007	,000	,001	,000
		N	42	42	42	42	42	42	42	42
	Producción y difusión	Coefficiente de correlación	,481**	,129	,671**	,412**	1,000	,667**	,706**	,869**
		Sig. (bilateral)	,001	,417	,000	,007	.	,000	,000	,000
		N	42	42	42	42	42	42	42	42
	Ideología y valores	Coefficiente de correlación	,483**	,251	,484**	,517**	,667**	1,000	,647**	,834**
		Sig. (bilateral)	,001	,109	,001	,000	,000	.	,000	,000
		N	42	42	42	42	42	42	42	42
	Estética	Coefficiente de correlación	,456**	,230	,515**	,502**	,706**	,647**	1,000	,793**
		Sig. (bilateral)	,002	,142	,000	,001	,000	,000	.	,000
		N	42	42	42	42	42	42	42	42
	Alfabetización mediática	Coefficiente de correlación	,737**	,343*	,725**	,659**	,869**	,834**	,793**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,026	,000	,000	,000	,000	,000	.
		N	42	42	42	42	42	42	42	42

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

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

#### **IV. Discusión**

Se encontró una relación entre gestión de calidad y alfabetización mediática en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- Lima metropolitana – 2019, con un coeficiente de correlación es  $r = 0.737$ , lo que muestra que están correlacionadas de manera positiva alta. Al respecto, Reyes (2014) al establecer como se relacionan la calidad del servicio y como es que se satisface el consumidor en una asociación, encontró que la institución no cuenta con programas de capacitación para los colaboradores con la finalidad de optimizar la gestión de calidad, se perciben continuos retrasos y se carece de un protocolo adecuado a las necesidades de atención. Por su parte, Frías (2015) realizó un estudio de caso, relacionado a un programa de alfabetización mediática orientado a los estudiantes universitarios. Concluyó que al implementar el programa en mención contribuye a formar la competitividad en las evaluaciones y la comunicación sobre los mensajes multimedia en el alumnado. Estos resultados, al ser contrastados con los obtenidos en la presente tesis, se puede afirmar que son concordantes, dado que expresan en conjunto la relación existente entre gestión de calidad con la alfabetización mediática, bajo una relación alta y positiva.

También otro hallazgo fue ver como se conectan la administración de calidad y lenguaje en una escuela estatal de educación inicial, considerando el coeficiente de correlación  $r = 0.482$ , se refiere a una relación positiva moderada. Regis- Martins (2016) en su artículo sobre el aprendizaje y la alfabetización mediática. De los resultados encontrados, concluyó que los estudiantes formados mediáticamente demostraron una capacidad explicativa e interpretativa de un mayor nivel que aquellos que no tuvieron la oportunidad de gozar de dicha formación. De otro lado, Gálvez (2017), en un estudio relacionado a la alfabetización mediática en un sistema de datos abiertos, llegó a la conclusión que la situación actual es un agente formativo incidente en los procesos de alfabetización mediática de los futuros docentes en educación primaria. De los resultados contrastados, se llega a evidenciar concordancia entre los resultados, puesto que la gestión de la calidad está relacionada íntimamente con el lenguaje en estos tiempos.

Otro resultado hallado fue como se encuentra relacionado la calidad de servicio y tecnología en una escuela estatal de educación inicial, considerando el

valor del coeficiente de correlación  $r = 0.718$ , se refiere a una relación positiva alta. Frías (2015) realizó un estudio de caso, relacionado a un programa de alfabetización mediática orientado a los estudiantes universitarios. Concluyó que al momento de implementar dicho programa se coadyuvo a que se formen competencias sobre como evaluar y comunicarse con mensajes multimedia en el alumnado. Estos resultados, al ser contrastados con los obtenidos en la presente tesis, se puede afirmar que son concordantes, dado que expresan en conjunto la relación existente entre gestión de calidad con la alfabetización mediática, bajo una relación alta y positiva.

También se puede encontrar que la gestión de calidad y procesos de interacción en una escuela estatal de educación inicial, están relacionadas con un coeficiente de relación  $r = 0.651$ , lo que afirma la existencia de relación positiva moderada. Camarero, Varona y Anton (2017), en su artículo respecto a la aplicación de alfabetización mediática para el cambio social, analizaron los resultados logrados en su primera etapa de implementación, de la acción de alfabetización mediática y audiovisual no formal. Tuvo como objetivo la adquisición de los participantes de instrucciones profesionales en tecnologías audiovisuales que les brindarán capacitación, con la finalidad de obtener ventajas en el mercado laboral en un ambiente socio-laboral exclusivamente pobre, apoyando además a la toma de conciencia respecto a los problemas colectivos. Los resultados logrados permitieron concluir que la formación sobre alfabetización mediática en estudiantes pertenecientes a comunidades precarias, puede ser una eficaz herramienta para favorecer el proceso de cambio social. Viendo los resultados se pueden evidenciar las concordancias en este caso además se obtuvo que la gestión de calidad es una valiosa herramienta que puede viabilizar el cambio social.

Por otro lado, los resultados indicaron la conexión existente entre gestión de calidad y producción y difusión en una escuela estatal de educación inicial con un coeficiente de relación  $r = 0.481$ , resultado que confirma la existencia de una relación positiva moderada. Becerra, Andrade y Díaz (2018), estudiaron un sistema de gestión de calidad orientado al proceso de investigación. Analizaron la inclusión de un modelo que permite implementar la gestión de calidad dentro del plan estratégico 2015-2020, el cual demandó la ejecución de una investigación de tipo

exploratoria y descriptiva. Los resultados logrados permitieron concluir en un diagnóstico basado en la condición del proceso de investigación en la organización y el diseño del modelo mencionado. La aplicación permitió optimizar el ordenamiento del proceso investigativo, pudiéndose evidenciar en los logros alcanzados en la gestión de proyectos, así como en la producción científica obtenida. Los resultados sugieren una relación directa entre gestión de calidad y producción y difusión, que son diferentes puntos de vista que se toman en cuenta para el desarrollo de la presente investigación.

Hay relación entre gestión de calidad e ideología y valores en una escuela estatal de educación inicial, considerando un coeficiente de correlación  $r = 0.483$  se afirmó de la existencia de una relación positiva moderada. Lizarzaburu (2016) formuló un estudio sobre la gestión de la calidad en el Perú, considerando la norma ISO 9001. Determinó los inicios y la evolución de la norma indicada, así como de la acepción calidad. Describió las normas referentes a calidad, identificó su estructura, así como los principios que formaron el fundamento. Concluyó en los beneficios en la empresa y los principales cambios incorporados por la nueva ISO 9001 en su versión de 2015. Se evidencia concordancia entre los resultados hallados, tanto en el antecedente examinado, como en la presente investigación. La relación entre gestión de calidad se relaciona directamente con la ideología y valores. Estos últimos guardan relación directa con las normas de calidad, como es el caso de la norma ISO 9001, considerada en el antecedente examinado.

Otro hallazgo que se pudo encontrar fue que hay conexión entre la administración de calidad y estética en una escuela estatal de educación inicial, con un valor del coeficiente  $r = 0.456$  indicó una relación positiva moderada. Pérez, Giraldo, Tejedor y Portalés (2018) propusieron unos indicadores de evaluación de las competencias de la alfabetización mediática orientado al sector público. Establecieron un conjunto de indicadores debidamente organizados e insertos en cada dimensión de la variable, además de una prueba. Los resultados obtenidos concluyeron en la existencia de competencias expeditamente evaluables por medio de un cuestionario, sin embargo, se descubrieron otras, como las vinculadas a la lectura crítica de la información y otras relativas a la belleza de la comunicación y lingüística. Concuerdan los resultados hallados en el antecedente y en la tesis

presente: La gestión de calidad tiene una relación directa con la estética. Esta última está relacionada con la belleza de la lingüística y comunicación.

## V. Conclusiones

Luego de haber realizado el análisis correspondiente, las resultantes permitieron llegar y obtener las afirmaciones que se detallan a continuación:

Primera: La gestión de calidad y alfabetización mediática en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- Lima metropolitana – 2019, con un coeficiente de correlación es  $r = 0.737$ , esto quiere decir que existe una correlación alta y positiva.

Segunda: Existe una relación entre la gestión de calidad y lenguaje en una escuela estatal de educación inicial, considerando el coeficiente de correlación  $r = 0.482$ , se refiere a una relación positiva moderada.

Tercera: Se llega a concluir que la relación entre la calidad de servicio y tecnología en una escuela estatal de educación inicial, considerando el valor del coeficiente de correlación  $r = 0.718$ , este resultado hace referencia a que existe una conexión de manera alta y positiva.

Cuarta: Se concluye que se relacionan la gestión de calidad y procesos de interacción en una escuela estatal de educación inicial, mostrando un coeficiente de relación  $r = 0.651$ , se afirmó de la existencia de relación positiva moderada.

Quinta: Se concluye que se relacionan la gestión de calidad y producción y difusión en una escuela estatal de educación inicial con un coeficiente de relación  $r = 0.481$ , esto quiere decir que la relación es una positiva moderada.

Sexta: Que, entre gestión de calidad e ideología y valores en una escuela estatal de educación inicial, si están relacionadas considerando un coeficiente de correlación  $r = 0.483$  se afirma que hay una relación de manera positiva y moderada.

Sétima: También se concluye que la gestión de calidad y estética en una escuela estatal de educación inicial, se encuentran relacionadas, con un valor del coeficiente  $r = 0.456$  indicó una relación positiva moderada.

## **VI. Recomendaciones**

De acuerdo a todo lo antes investigado y analizando las resultantes de cada hipótesis, nacen las presentes recomendaciones:

**Primera:** Se recomienda a la dirección de la institución inicial gestionar ante la Unidad de gestión educativa local 02, a fin de hacerles conocer la relación directa existente entre la gestión de la calidad y la alfabetización mediática, de tal manera que se pueda mejorar la índole sobre el desarrollo de la impartición de conocimientos para aprender dentro del aula, por medio de la alfabetización mediática.

**Segunda:** Siguiendo con las recomendaciones se le indica que a la directora del colegio estudiado que debe de realizar las acciones pertinentes sobre la mejoría en la gestión de la calidad, ya que de esta forma se mejorará el lenguaje en aula, considerando que existe una relación directa entre ambas variables.

**Tercera:** Se recomienda a la directora de la institución educativa inicial realizar las acciones pertinentes a mejorar los procesos de interacción, ya que de esta forma se mejorará la gestión de la calidad, teniendo en cuenta que las variables se encuentran directamente relacionadas.

**Cuarta:** Se recomienda a la directora de la institución educativa inicial realizar las acciones pertinentes a mejorar la producción y difusión, ya que de esta forma se mejorará la calidad de gestión, considerando que las variables se conectan directamente.

**Quinta:** Se recomienda a la directora de la institución educativa inicial realizar las acciones pertinentes a la gestión de la calidad, ya que de esta forma se mejorarán los valores e ideología institucional en aula, considerando la existencia de una conexión directa de las variables.

**Sexta:** La recomendación es hacia la directora de su institución educativa inicial realizar las acciones pertinentes a la estética, ya que de esta forma se mejorará los temas sobre cómo es que se está gestionando los temas de calidad, considerando que hay una conexión que se da de forma directa sobre ambas variables planteadas en el presente estudio.

## Referencia

- Aguaded, Marín y Díaz (2015). *Media literacy between primary and secondary students in Andalusia (Spain)*.
- Becerra F., Andrade A. y Díaz L. (2018). *Quality management system for the research process*: University of Otavalo, Ecuador. Volumen 19 Número 1 (enero-abril), ISSN 1409-4703
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México D. F.: Pearson Educación.
- Berry, Leonard (1996). *Un buen servicio ya no basta. Cuatro principios del servicio excepcional al cliente*. Editorial Norma, México.
- Berry, Leonard, A. Parasuraman y Valerie Zeithaml (1991). *Marketing en las empresas de servicios*. Grupo Editorial Norma, México
- Berry, Leonard, A. Parasuraman y Valerie Zeithaml (1993). *Calidad total en la gestión de servicio*. Editorial Díaz de Santos. Madrid, España
- Berry, Leonard, A. Parasuraman y Valerie Zeithaml (1999). *Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectations*. USA, the free press.
- Camarero E., Varona D. y Anton A. (2017). *Alfabetización Mediática y Audiovisual para el Empoderamiento y el Cambio Social: Resultados de Proyecto Nica (1º Fase)*. Universidad Loyola Andalucía, Sevilla, España; Taganrog Institute, Rusia. Opción, Año 33, No. 82 (2017): 160-189 ISSN 1012-15877/ ISSN: 2477-9385
- Castro M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. 2º edición. Caracas: Uypal - Venezuela
- Comunicar (2016). *The Ecosystem of Media Literacy: A Holistic Approach to Media Education*. N° 49, Dra. Nudée Nupairoj, Profesora en la Facultad de Artes de la Comunicación de la Universidad Rangsit en Bangkok, Tailandia
- Chambilla S. (2017). *Gestión de calidad y satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín – 2017*. Tesis para optar el grado de Maestra en gestión pública. Universidad, Lima

- Deusto (2008). *Gestión de la calidad y competitividad de las empresas de la CAPV*. Orkestra- Instituto Vasco de Competitividad. Fundación Deusto. ISBN: 978-84-9830-192-2. Arana G., Camisón C., Casadesús M. y Martiarena A. Depósito legal: BI-109-9. Publicaciones de la Universidad de Deusto Apartado 1 – E48080 Bilbao
- El Boletín (2019), en su edición del 14/092019. Madrid, España.
- Forge (2017). *Estado de la educación en el Perú. Análisis y perspectivas de la educación básica*. Grupo de Análisis para el Desarrollo (GRADE) a través del Proyecto Fortalecimiento de la Gestión de la Educación en el Perú (FORGE), implementado con fondos otorgados por el Gobierno de Canadá.
- Frías M. (2015). *Programa de alfabetización multimedia para estudiantes universitarios: estudio de caso en la carrera de Ciencias de la información de la UCLV*. Universidad de Granada, ISBN 978-84-9125-656-4
- Gálvez (2017). *Alfabetización mediática en el ecosistema de datos abiertos: evaluación de la competencia digital de los futuros maestros de Educación Primaria*. Universidad Complutense de Madrid, España.
- Hernández, R., Fernández, C.; Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Huerta M. y Sandoval A. (2018). *Quality systems as strategy for competitive advantage In the food agroindustry*. Centro de Investigación en Alimentación y Desarrollo, A.C., México, México.
- Linch, Matthew (2017). *¿Qué es la alfabetización mediática y por qué es importante?* setiembre 1, revista Otras voces en educación. Recuperado de: <http://otrasvoceseneducacion.org/archivos/240761>
- María Luisa Saavedra García, et al. (2017). *Calidad para la competitividad en las micro, pequeñas y medianas empresas, de la Ciudad de México*. Revista Venezolana de Gerencia ISSN: 1315-9984. Universidad del Zulia Venezuela
- Murillo F. y Martínez C. (2017). *Segregación social en las escuelas públicas y privadas en América Latina*. Educ. Soc., Campinas, v. 38, Nº. 140, p.727-750, jul.-set., 2017

- Obregón J. (2017). *La gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro alquiler de maquinaria y equipos de construcción en el distrito de independencia, 2016*
- Parasuraman A. Zeimthaml Valerie, & Berry Leonard (1988). "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality". *Journal Of Marketing*. Vol. 52, abril de 1988. 35-48.
- Pérez J., Giraldo S., Tejedor S. y Portalés M. (2018). *Proposal of indicators for the evaluation of media literacy competences in public administrations*. Universitat Autònoma de Barcelona Departamento de Periodismo y Ciencias de la Comunicación. Facultad de Ciencias de la Comunicación. 08193 Bellaterra (Barcelona), España
- Potter, W.J. (2008). *Media Literacy*. Los Ángeles: Sage.
- Preetiprasong, I. (2008). *National Strategies for the Development of Safe and Creative Media for Thai Children*. (<http://goo.gl/9q5hOv>) (2016-05-14).
- Regis-Martins F. (2016). "Legere et interpretari": alfabetización mediática como metodología de aprendizaje. Universidad del estado de Río de Janeiro. Razón y Palabra. Primera revista electrónica en Iberoamérica especializada en comunicación. Vol. 20. Núm. 3\_94 jul.-sept., 2016 ISSN: 1605-4806 pp. 868 – 884. Recuperado de: <http://revistas.comunicacionudlh.edu.ec/index.php/ryp>
- Rey, Juan; Hernández-Santaolalla, Víctor; Silva-Vera, Francisco; Meandro-Fraile, Eva (2017) *Alfabetización mediática y discurso publicitario en tres centros escolares de Guayaquil* Convergencia, vol. 24, núm. 74. Universidad Autónoma del Estado de México, Facultad de Ciencias Políticas y Administración Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10551054008>
- Reyes S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala

- Stevenson H. y Stigler J. (1999). *¿Por qué los escolares de Asia oriental tienen alto rendimiento académico?* Estudios Públicos, 76.
- The Office of Communications. (2013). *Media Literacy: Information about Ofcom's Media Literacy Activities*. (<http://goo.gl/tmxx9j>) (2015-05-21).
- Vargas, M. y Aldana, L. (2007). *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas*. Colombia. ECOE Ediciones.

## **Anexos**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación existente entre la gestión de calidad y alfabetización mediática en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- Lima metropolitana 2019?	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación existente entre la gestión de calidad y alfabetización mediática en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- Lima metropolitana 2019	<b>Hipótesis general</b> Existe una relación entre la gestión de calidad y alfabetización mediática en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- Lima metropolitana 2019	<b>Calidad de gestión</b>	<b>Elementos tangibles</b>	Instalaciones, equipos	Investigación con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y de diseño no experimental Instrumento de recolección: cuestionario con escala tipo Likert
				<b>Fiabilidad</b>	Personal, apertura, resolver problemas	
				<b>Capacidad de respuesta</b>	Trasmite seguridad, logra soluciones	
				<b>Seguridad</b>	Brinda confianza	
				<b>Empatía</b>	Comunicación fluida, cordialidad	
				<b>Lenguaje</b>	Análisis, expresión	
<b>Problemas específicos:</b> ¿Cómo se relacionan la gestión de calidad y lenguaje en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- 2019? ¿Cómo se relacionan la gestión de calidad y tecnología en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- 2019? ¿Cómo se relacionan la gestión de calidad y procesos de interacción en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- 2019? ¿Cómo se relacionan la gestión de calidad y producción y difusión en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- 2019? ¿Cómo se relacionan la gestión de calidad y producción y difusión en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- 2019? ¿Cómo se relacionan la gestión de calidad y estética en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- 2019?	<b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación entre la gestión de calidad y lenguaje en una escuela de educación inicial, UGEL 02- 2019 Determinar la relación entre la gestión de calidad y tecnología en una escuela de educación inicial, UGEL 02- 2019 Determinar la relación entre la gestión de calidad y procesos de interacción en una escuela de educación inicial, UGEL 02- 2019 Determinar la relación entre la gestión de calidad y difusión en una escuela de educación inicial, UGEL 02- 2019 Determinar la relación entre la gestión de calidad y valores e ideología en una escuela de educación inicial, UGEL 02- 2019 Determinar la relación entre la gestión de calidad y estética en una escuela de educación inicial, UGEL 02- 2019	<b>Hipótesis específica</b> Existe una relación entre la gestión de calidad y lenguaje en una escuela de educación inicial, UGEL 02- 2019 Existe una relación entre la gestión de calidad y tecnología en una escuela de educación inicial, UGEL 02- 2019 Existe una relación entre la gestión de calidad y procesos en una escuela de educación inicial, UGEL 02- 2019 Existe una relación entre la gestión de calidad y difusión en una escuela de educación inicial, UGEL 02- 2019 Existe una relación entre la gestión de calidad y valores e ideología en una escuela de educación inicial, UGEL 02- 2019 Existe una relación entre la gestión de calidad y estética en una escuela de educación inicial, UGEL 02- 2019	<b>Alfabetización mediática</b>	<b>Tecnología</b>	Comprensión de efectos, habilidad, manejo de innovaciones	Investigación con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y de diseño no experimental Instrumento de recolección: cuestionario con escala tipo Likert
				<b>Procesos de interacción</b>	Valoración, discernimiento, interculturalidad	
				<b>Producción y difusión</b>	Conocimiento básico, códigos, seleccionar, compartir mensajes	
				<b>Ideología y valores</b>	Fiabilidad, verificar, detectar	
				<b>Estética</b>	Sensibilidad, creatividad	

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario de la variable *Gestión de calidad*

El objetivo de esta encuesta es para desarrollar un estudio cuyo título es **Gestión de calidad y alfabetización mediática en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- Lima metropolitana, 2019**. El documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello pido su colaboración. Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada bajo su punto de vista, según las alternativas formuladas. Se agradece su sinceridad y colaboración.

Dim.	Indicadores	1	2	3	4	5
Elementos tangibles	<b>Instalaciones</b>					
	1	Los ambientes generalmente son adecuados				
	<b>Equipos</b>					
	2	La tecnología que dispone la institución es moderna				
	<b>Personal</b>					
	3	Percibo que el personal está bien capacitado				
Fiabilidad	4	El personal viste correctamente uniformado				
	<b>Apertura para comunicar</b>					
	5	Los trámites que se realizan en la institución son rápidos				
	6	Confío que las propuestas de mejora en la institución serán escuchadas				
Capacidad de respuesta	<b>Resolver problemas</b>					
	7	Ante situaciones problemáticas, generalmente se logra resolverlas				
	<b>Transmite seguridad</b>					
	8	El personal es entrenado en forma continua en temas organizacionales				
Seguridad	<b>Lograr soluciones</b>					
	9	En la escuela se motiva al personal para atender mejor				
	10	Con frecuencia me siento motivado(a) a culminar la tarea con eficiencia				
Empatía	<b>Brinda confianza</b>					
	11	Percibo que el liderazgo en cada aula es parte de la cultura organizacional				
	12	La seguridad en la escuela forma parte de la cultura organizacional				
	<b>Comunicación fluida</b>					
	13	En la escuela, la comunicación es horizontal				
	14	Percibo que las situaciones difíciles se solucionan con buena comunicación				
Empatía	<b>Cordialidad</b>					
	15	El personal de la escuela es cordial con los usuarios				
	16	Un trato amable es importante para con los usuarios				

## Cuestionario de la variable *Alfabetización mediática*

El objetivo de esta encuesta es para desarrollar un estudio cuyo título es **Calidad de servicio y alfabetización mediática en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- Lima metropolitana, 2019**. El documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello pido su colaboración. Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada bajo su punto de vista, según las alternativas formuladas. Se agradece su sinceridad y colaboración.

Dim.	Indicadores	1	2	3	4	5
Lenguaje	<b>Análisis</b>					
	17	Interpreto coherentemente cada mensaje emitido vía internet				
	<b>Expresión</b>					
	18	Puedo transmitir con precisión mis emociones a través de un smartphone				
Tecnología	<b>Comprensión</b>					
	19	Comprendo los posibles efectos de las TICs en nuestra sociedad				
	<b>Habilidad</b>					
	20	Soy capaz de interactuar con facilidad haciendo uso de equipos multimedia				
Procesos de interacción	<b>Manejo de innovaciones</b>					
	21	Entiendo perfectamente sobre los cambios tecnológicos				
	<b>Valoración</b>					
	22	Con frecuencia valoro los efectos cognitivos de las emociones				
Producción y difusión	<b>Discernimiento</b>					
	23	Soy capaz de discernir entre emotividad y racionalidad				
	<b>Interculturalidad</b>					
	24	Entiendo a la perfección los mensajes provenientes de otras culturas				
Ideología	<b>Conocimiento básico</b>					
	25	Básicamente puedo diferenciar entre sistemas de producción y las técnicas de programación				
	<b>Códigos de regulación</b>					
	26	Conozco los códigos de regulación que amparan a los actores sociales de las TICs				
	<b>Seleccionar mensajes</b>					
	27	Puedo seleccionar mensajes y convertirlos en nuevos para difundirlos				
	<b>Compartir mensajes</b>					
28	Tengo la capacidad de compartir información responsablemente, utilizando las redes					
a y	<b>Fiabilidad de fuentes</b>					
	29	Distingo con mucha claridad la confiabilidad de las fuentes de información				

	<b>Verificar información</b>					
	<b>30</b>	Con eficiencia logro verificar la veracidad de la información recibida				
	<b>Detectar intereses</b>					
	<b>31</b>	Con facilidad puedo detectar las intenciones de mensajes corporativos				
<b>Estética</b>	<b>Sensibilidad</b>					
	<b>32</b>	Reconozco producciones mediáticas que se ajustan a las exigencias mínimas de calidad estética				
	<b>Creatividad</b>					
	<b>33</b>	Puedo transformar de forma innovadora, una producción artística				

### **Anexo 3. Certificados de validación de los instrumentos**

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS  
DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

.....  
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención *Gestión pública* de la UCV, en la sede Los Olivos, promoción 2018-4, aula 1007, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: *Gestión de calidad con alfabetización mediática en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02-Lima metropolitana, 2019* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Firma  
Apellidos y nombre:

\_\_\_\_\_  
D.N.I:

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable 1: Gestión de calidad** [Vargas E. y Aldana L., 2011, p. 66]

Es la capacidad de ofrecer un servicio con un sentido definido. Y representa la medida que se le da a un servicio o producto cuando se ha logrado resolver un problema, satisfacer una necesidad, o formar parte de la cadena por la que se agrega valor. Las dimensiones de la calidad de servicio son: La calidad de servicio se medirá por medio de sus *dimensiones*: Entender al cliente, estrategia del servicio, cultura y clima, nuevas tácticas (p.66). Dimensiones de la variable 1:

Dimensión 1: *Elementos tangibles* [Müller, 2003, p. 12]

Representan las características, físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.

Dimensión 2: *Fiabilidad* [Müller, 2003, p. 12]

Es un factor esencial en la prestación del servicio al contribuyente pues su percepción permite una mejor apertura de su parte para comunicar y resolver sus problemas cumpliendo el principal objetivo institucional

Dimensión 3: *Capacidad de respuesta* [Müller, 2003, p. 13]

Capacidad para transmitir seguridad y convicción al dar respuesta a la consulta realizada, así como la sensación de que se hizo todo lo posible para lograr una solución

Dimensión 4: *Seguridad* [Müller, 2003, p. 11]

Forma parte de la gestión de la calidad dirigida a suministrar confianza en que se cumplirán las exigencias de la calidad

Dimensión 5: *Empatía* [Müller, 2003, p. 11]

Habilidad propia del ser humano que nos permite establecer una comunicación cordial con los demás

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable 1: Gestión de calidad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	
				Niveles y rangos
Elementos tangibles	Instalaciones	1	Escala numerica	Alta: (64- 80)
	Equipos	2	Nivel politómico	Media: (32- 63) Baja: (16- 31)
Fiabilidad	Personal	3, 4	Escala numerica	Alta: (64- 80)
	Apertura para comunicar	5,	Nivel politomico	Media: (32- 63) Baja: (16- 31)
	Resolver problemas	6, 7		Alta: (64- 80) Media: (32- 63) Baja: (16- 31)
Capacidad de respuesta	Transmite seguridad	8,	Escala numerica	Alta: (64- 80)
	Logrear soluciones	9, 10	Nivel politómico	Media: (32- 63) Baja: (16- 31)
Seguridad	Brinda confianza	11, 12	Escala numerica	Alta: (64- 80)
Empatía	Comunicación fluida	13, 14,	Nivel politómico	Media: (32- 63) Baja: (16- 31)
	Cordialidad	15, 16	Escala numerica	Alta: (64- 80)
			Nivel politómico	Media: (32- 63) Baja: (16- 31)

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE CALIDAD**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	Los ambientes generalmente son adecuados							
2	La tecnología que dispone la institución es moderna							
3	Percibo que el personal está bien capacitado							
4	El personal viste correctamente uniformado							
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>								
5	Los trámites que se realizan en la institución son rápidos	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Confío que las propuestas de mejora en la institución serán escuchadas							
7	Ante situaciones problemáticas, generalmente se logra resolverlas							
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
8	El personal es entrenado en forma continua en temas organizacionales	Si	No	Si	No	Si	No	
9	En la escuela se motiva al personal para atender mejor							
10	Con frecuencia me siento motivado(a) a culminar la tarea con eficiencia							
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>								
11	Percibo que el liderazgo en cada aula es parte de la cultura organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La seguridad en la escuela forma parte de la cultura organizacional							
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>								
13	En la escuela, la comunicación es horizontal	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Percibo que las situaciones difíciles se solucionan con buena comunicación							
15	El personal de la escuela es cordial con los usuarios							
16	Un trato amable es importante para con los usuarios							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: D<sup>r</sup> Mg. ANGEL SALVATIERRA MERICAN

DNI: 19873533

Especialidad del validador: GOBIERNO ELECTRONICO

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

### Anexo N° 1: Cuestionario de la variable *Gestión de calidad*

El objetivo de esta encuesta es para desarrollar un estudio cuyo título es *Gestión de calidad y alfabetización mediática en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- Lima metropolitana, 2019*. El documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello pido su colaboración. Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada bajo su punto de vista, según las alternativas formuladas. Se agradece su sinceridad y colaboración.

LEYENDA: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre

Var.	Dim.	Indicadores	1	2	3	4	5
GESTIÓN DE CALIDAD	Elementos tangibles	<b>Instalaciones</b>					
		1 Los ambientes generalmente son adecuados					
		<b>Equipos</b>					
		2 La tecnología que dispone la institución es moderna					
		<b>Personal</b>					
		3 Percibo que el personal está bien capacitado					
	Fiabilidad	4 El personal viste correctamente uniformado					
		<b>Apertura para comunicar</b>					
		5 Los trámites que se realizan en la institución son rápidos					
		6 Confío que las propuestas de mejora en la institución serán escuchadas					
	Capacidad de respuesta	<b>Resolver problemas</b>					
		7 Ante situaciones problemáticas, generalmente se logra resolverlas					
		<b>Transmite seguridad</b>					
		8 El personal es entrenado en forma continua en temas organizacionales					
	Seguridad	<b>Lograr soluciones</b>					
		9 En la escuela se motiva al personal para atender mejor					
10 Con frecuencia me siento motivado(a) a culminar la tarea con eficiencia							
<b>Brinda confianza</b>							
Empatía	11 Percibo que el liderazgo en cada aula es parte de la cultura organizacional						
	12 La seguridad en la escuela forma parte de la cultura organizacional						
	<b>Comunicación fluida</b>						
	13 En la escuela, la comunicación es horizontal						
	14 Percibo que las situaciones difíciles se solucionan con buena comunicación						
	<b>Cordialidad</b>						
15 El personal de la escuela es cordial con los usuarios							
16 Un trato amable es importante para con los usuarios							

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

**Variable 2: Alfabetización mediática**, según Lynch (2017), es una forma de comunicación, que comprende desde la interpretación de emojis hasta la comprensión de los mensajes subyacentes en los anuncios en línea, la producción de contenido de video viral y el reconocimiento de la publicidad nativa. Se utilizará la propuesta de Ferrés (2011), para medir la variable a través de sus dimensiones: Lenguaje, tecnología, procesos de interacción, producción y difusión, ideología y valores y estética (p. 75).

Dimensión 1: Lenguaje: capacidad de interpretar y de valorar los diversos códigos de representación y la función que cumplen en un mensaje

Dimensión 2: Tecnología: comprensión del papel que desempeñan en la sociedad las tecnologías de la información y de la comunicación y de sus posibles efectos.

Dimensión 3: Procesos de interacción: capacidad de selección, de revisión y de autoevaluación de la propia dieta mediática, en función de unos criterios conscientes y razonables

Dimensión 4: Producción y difusión: conocimiento de las diferencias básicas entre las producciones individuales y las colectivas, entre las populares y las corporativas, y, en el ámbito de estas últimas, si es el caso, entre las elaboradas por instancias de titularidad pública y privada

Dimensión 5: Ideología y valores: capacidad de descubrir la manera en que las representaciones mediáticas estructuran nuestra percepción de la realidad, a menudo mediante comunicaciones inadvertidas .

Dimensión: Estética: Capacidad de extraer placer de los aspectos formales, es decir, no solo de lo que se comunica sino también de la manera cómo se comunica. Sensibilidad para reconocer una producción mediática que no se adecue a unas exigencias mínimas de calidad estética (p. 79- 81).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable 2: Alfabetización mediática

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	
				Niveles y rangos
Lenguaje	Análisis	17,	Escala numérica	Alta: 68- 85
	Expresión	18	Nivel politómico	Media: 34- 67 Baja: 17- 33
Tecnología	Comprensión efectos	19,	Escala numérica	Alta: 68- 85
	Habilidad	20,	Nivel politómico	Media: 34- 67 Baja: 17- 33
	Manejo innovaciones	21,		
Procesos de interacción	Valoración	22,	Escala numérica	Alta: 68- 85
	Discernimiento	23,	Nivel politómico	Media: 34- 67 Baja: 17- 33
	Interculturalidad	24		
Producción y difusión	Conocimiento básico	25,		
	Códigos regulación	26,	Escala numérica	Alta: 68- 85
	Seleccionar mensajes	27,	Nivel politómico	Media: 34- 67 Baja: 17- 33
	Compartir mensajes	28,		
Ideología y valores	Fiabilidad de fuentes	29,	Escala numérica	Alta: 68- 85
	Verificar información	30,	Nivel politómico	Media: 34- 67 Baja: 17- 33
	Detectar intereses	31,		
Estética	Sensibilidad	32,	Escala numérica	Alta: 68- 85
	Creatividad	33	Nivel politómico	Media: 34- 67 Baja: 17- 33

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ALFABETIZACIÓN MEDIÁTICA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	<b>DIMENSIÓN 1: LENGUAJE</b> Interpreto coherentemente cada mensaje emitido vía internet							
18	Puedo transmitir con precisión mis emociones a través de un Smartphone							
	<b>DIMENSIÓN 2: TECNOLOGÍA</b>							
19	Comprendo los posibles efectos de las TICs en nuestra sociedad	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Soy capaz de interactuar con facilidad haciendo uso de equipos multimedia							
21	Entiendo perfectamente sobre los cambios tecnológicos							
	<b>DIMENSIÓN 3: PROCESOS DE INTERACCIÓN</b>							
22	Con frecuencia valoro los efectos cognitivos de las emociones	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Soy capaz de discernir entre emotividad y racionalidad							
24	Entiendo a la perfección los mensajes provenientes de otras culturas							
	<b>DIMENSIÓN 4: PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN</b>							
25	Básicamente puedo diferenciar entre sistemas de producción y las técnicas de programación	Si	No	Si	No	Si	No	
26	Conozco los códigos de regulación que amparan a los actores sociales de las TICs							
27	Puedo seleccionar mensajes y convertirlos en nuevos para difundirlos							
28	Tengo la capacidad de compartir información responsablemente, utilizando las redes							
	<b>DIMENSIÓN 5: IDEOLOGÍA Y VALORES</b>							
29	Distingo con mucha claridad la confiabilidad de las fuentes de información	Si	No	Si	No	Si	No	
30	Con eficiencia logro verificar la veracidad de la información recibida							
31	Con facilidad puedo detectar las intenciones de mensajes corporativos							
	<b>DIMENSIÓN 6: ESTÉTICA</b>							
32	Reconozco producciones mediáticas que se ajustan a las exigencias mínimas de calidad estética	Si	No	Si	No	Si	No	
33	Puedo transformar de forma innovadora, una producción artística							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Sr/Mg. ANGEL SAUNDIERRA MORGAN

DNI: 1.987.3533

Especialidad del validador: 70000000 - 30000000

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
Firma del Experto Informante.

## Anexo N° 2: Cuestionario de la variable *Alfabetización mediática*

El objetivo de esta encuesta es para desarrollar un estudio cuyo título es *Calidad de servicio y alfabetización mediática en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- Lima metropolitana, 2019*. El documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello pido su colaboración. Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada bajo su punto de vista, según las alternativas formuladas. Se agradece su sinceridad y colaboración.

LEYENDA: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre

Var.	Dim.	Indicadores	Indicadores				
			1	2	3	4	5
ALFABETIZACIÓN MEDIÁTICA	Lenguaje	Análisis					
		17 Interpreto coherentemente cada mensaje emitido vía internet					
		Expresión					
	Tecnología	18 Puedo transmitir con precisión mis emociones a través de un smartphone					
		Comprensión					
		19 Comprendo los posibles efectos de las TICs en nuestra sociedad					
		Habilidad					
		20 Soy capaz de interactuar con facilidad haciendo uso de equipos multimedia					
	Procesos de interacción	Manejo de innovaciones					
		21 Entiendo perfectamente sobre los cambios tecnológicos					
		Valoración					
		22 Con frecuencia valoro los efectos cognitivos de las emociones					
		Discernimiento					
	Producción y difusión	23 Soy capaz de discernir entre emotividad y racionalidad					
		Interculturalidad					
		24 Entiendo a la perfección los mensajes provenientes de otras culturas					
		Conocimiento básico					
		25 Básicamente puedo diferenciar entre sistemas de producción y las técnicas de programación					
		Códigos de regulación					
		26 Conozco los códigos de regulación que amparan a los actores sociales de las TICs					
		Seleccionar-mensajes					
	Producción y difusión	27 Puedo seleccionar mensajes y convertirlos en nuevos para difundirlos					
		Compartir mensajes					
		28 Tengo la capacidad de compartir información responsablemente, utilizando las redes					

Ideología y valores	Fiabilidad de fuentes									
	29	Distingo con mucha claridad la confiabilidad de las fuentes de información								
	Verificar información									
	30	Con eficiencia logro verificar la veracidad de la información recibida								
	Detectar intereses									
Estética	Sensibilidad									
	32	Reconozco producciones mediáticas que se ajustan a las exigencias mínimas de calidad estética								
	Creatividad									
	33	Puedo transformar de forma innovadora, una producción artística								

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS  
DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención *Gestión pública* de la UCV, en la sede Los Olivos, promoción 2018-4, aula 1007, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: *Gestión de calidad con alfabetización mediática en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02-Lima metropolitana, 2019* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

\_\_\_\_\_  
Firma  
Apellidos y nombre:

\_\_\_\_\_  
D.N.I:

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

**Variable 1: *Gestión de calidad*** [Vargas E. y Aldana L., 2011, p. 66]

Es la capacidad de ofrecer un servicio con un sentido definido. Y representa la medida que se le da a un servicio o producto cuando se ha logrado resolver un problema, satisfacer una necesidad, o formar parte de la cadena por la que se agrega valor. Las dimensiones de la calidad de servicio son: La calidad de servicio se medirá por medio de sus *dimensiones*: Entender al cliente, estrategia del servicio, cultura y clima, nuevas tácticas (p.66). Dimensiones de la variable 1:

Dimensión 1: *Elementos tangibles* [Müller, 2003, p. 12]

Representan las características, físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.

Dimensión 2: *Fiabilidad* [Müller, 2003, p. 12]

Es un factor esencial en la prestación del servicio al contribuyente pues su percepción permite una mejor apertura de su parte para comunicar y resolver sus problemas cumpliendo el principal objetivo institucional

Dimensión 3: *Capacidad de respuesta* [Müller, 2003, p. 13]

Capacidad para transmitir seguridad y convicción al dar respuesta a la consulta realizada, así como la sensación de que se hizo todo lo posible para lograr una solución

Dimensión 4: *Seguridad* [Müller, 2003, p. 11]

Forma parte de la gestión de la calidad dirigida a suministrar confianza en que se cumplirán las exigencias de la calidad

Dimensión 5: *Empatía* [Müller, 2003, p. 11]

Habilidad propia del ser humano que nos permite establecer una comunicación cordial con los demás

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable 1: Gestión de calidad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	
			Escala e índice	Niveles y rangos
Elementos tangibles	Instalaciones	1	Escala numerica	Alta: (64- 80)
	Equipos	2	Nivel politómico	Media: (32- 63) Baja: (16- 31)
Fiabilidad	Personal	3, 4	Escala numerica Nivel politomico	Alta: (64- 80)
	Apertura para comunicar	5,		Media: (32- 63)
	Resolver problemas	6, 7		Baja: (16- 31)
Capacidad de respuesta	Transmite seguridad	8,	Escala numerica Nivel politómico	Alta: (64- 80)
	Logrear soluciones	9, 10		Media: (32- 63) Baja: (16- 31)
Seguridad	Brinda confianza	11, 12	Escala numerica Nivel politómico	Alta: (64- 80) Media: (32- 63) Baja: (16- 31)
Empatía	Comunicación fluida	13, 14,	Escala numerica Nivel politómico	Alta: (64- 80)
	Cordialidad	15, 16		Media: (32- 63) Baja: (16- 31)

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE CALIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	Los ambientes generalmente son adecuados							
2	La tecnología que dispone la institución es moderna							
3	Percibo que el personal está bien capacitado							
4	El personal viste correctamente uniformado							
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>								
5	Los trámites que se realizan en la institución son rápidos	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Confío que las propuestas de mejora en la institución serán escuchadas							
7	Ante situaciones problemáticas, generalmente se logra resolverlas							
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
8	El personal es entrenado en forma continua en temas organizacionales	Si	No	Si	No	Si	No	
9	En la escuela se motiva al personal para atender mejor							
10	Con frecuencia me siento motivado(a) a culminar la tarea con eficiencia							
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>								
11	Percibo que el liderazgo en cada aula es parte de la cultura organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La seguridad en la escuela forma parte de la cultura organizacional							
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>								
13	En la escuela, la comunicación es horizontal	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Percibo que las situaciones difíciles se solucionan con buena comunicación							
15	El personal de la escuela es cordial con los usuarios							
16	Un trato amable es importante para con los usuarios							

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): preciso ser aplicados el instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg. José Valqui Ocaña

DNI: 10743897

Especialidad del validador: Dr. en Educación - Temático

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


  
 Firma del Experto Informante.

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

**Variable 2: Alfabetización mediática**, según Lynch (2017), es una forma de comunicación, que comprende desde la interpretación de emojis hasta la comprensión de los mensajes subyacentes en los anuncios en línea, la producción de contenido de video viral y el reconocimiento de la publicidad nativa. Se utilizará la propuesta de Ferrés (2011), para medir la variable a través de sus dimensiones: Lenguaje, tecnología, procesos de interacción, producción y difusión, ideología y valores y estética (p. 75).

Dimensión 1: Lenguaje: capacidad de interpretar y de valorar los diversos códigos de representación y la función que cumplen en un mensaje

Dimensión 2: Tecnología: comprensión del papel que desempeñan en la sociedad las tecnologías de la información y de la comunicación y de sus posibles efectos.

Dimensión 3: Procesos de interacción: capacidad de selección, de revisión y de autoevaluación de la propia dieta mediática, en función de unos criterios conscientes y razonables

Dimensión 4: Producción y difusión: conocimiento de las diferencias básicas entre las producciones individuales y las colectivas, entre las populares y las corporativas, y, en el ámbito de estas últimas, si es el caso, entre las elaboradas por instancias de titularidad pública y privada

Dimensión 5: Ideología y valores: capacidad de descubrir la manera en que las representaciones mediáticas estructuran nuestra percepción de la realidad, a menudo mediante comunicaciones inadvertidas .

Dimensión: Estética: Capacidad de extraer placer de los aspectos formales, es decir, no solo de lo que se comunica sino también de la manera cómo se comunica. Sensibilidad para reconocer una producción mediática que no se adecue a unas exigencias mínimas de calidad estética (p. 79- 81).

**Anexo N° 1: Cuestionario de la variable *Gestión de calidad***

El objetivo de esta encuesta es para desarrollar un estudio cuyo título es *Gestión de calidad y alfabetización mediática en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- Lima metropolitana, 2019*. El documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello pido su colaboración. Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada bajo su punto de vista, según las alternativas formuladas. Se agradece su sinceridad y colaboración.

**LEYENDA:** 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre

Var.	Dim.	Indicadores					
			1	2	3	4	5
GESTIÓN DE CALIDAD	Elementos tangibles	Instalaciones					
		1 Los ambientes generalmente son adecuados					
		Equipos					
		2 La tecnología que dispone la institución es moderna					
	Fiabilidad	Personal					
		3 Percibo que el personal está bien capacitado					
		4 El personal viste correctamente uniformado					
		Apertura para comunicar					
	Capacidad de respuesta	5 Los trámites que se realizan en la institución son rápidos					
		6 Confo que las propuestas de mejora en la institución serán escuchadas					
		Resolver problemas					
		7 Ante situaciones problemáticas, generalmente se logra resolverlas					
	Seguridad	Transmite seguridad					
		8 El personal es entrenado en forma continua en temas organizacionales					
		Lograr soluciones					
		9 En la escuela se motiva al personal para atender mejor					
Empatía	10 Con frecuencia me siento motivad(a) a culminar la tarea con eficiencia						
	Brinda confianza						
	11 Percibo que el liderazgo en cada aula es parte de la cultura organizacional						
	12 La seguridad en la escuela forma parte de la cultura organizacional						
	Comunicación fluida						
	13 En la escuela, la comunicación es horizontal						
Empatía	14 Percibo que las situaciones difíciles se solucionan con buena comunicación						
	Cordialidad						
	15 El personal de la escuela es cordial con los usuarios						
	16 Un trato amable es importante para con los usuarios						

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable 2: Alfabetización mediática

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	
				Niveles y rangos
Lenguaje	Análisis	17,	Escala numérica	Alta: 68- 85
	Expresión	18	Nivel politómico	Media: 34- 67 Baja: 17- 33
Tecnología	Comprensión efectos	19,	Escala numérica	Alta: 68- 85
	Habilidad	20,	Nivel politómico	Media: 34- 67 Baja: 17- 33
	Manejo innovaciones	21,		
Procesos de interacción	Valoración	22,	Escala numérica	Alta: 68- 85
	Discernimiento	23,	Nivel politómico	Media: 34- 67 Baja: 17- 33
	Interculturalidad	24		
Producción y difusión	Conocimiento básico	25,		
	Códigos regulación	26,	Escala numérica	Alta: 68- 85
	Seleccionar mensajes	27,	Nivel politómico	Media: 34- 67 Baja: 17- 33
	Compartir mensajes	28,		
Ideología y valores	Fiabilidad de fuentes	29,	Escala numérica	Alta: 68- 85
	Verificar información	30,	Nivel politómico	Media: 34- 67 Baja: 17- 33
	Detectar intereses	31,		
Estética	Sensibilidad	32,	Escala numérica	Alta: 68- 85
	Creatividad	33	Nivel politómico	Media: 34- 67 Baja: 17- 33

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ALFABETIZACIÓN MEDIÁTICA :**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: LENGUAJE</b>								
17	Interpreto coherentemente cada mensaje emitido vía internet							
18	Puedo transmitir con precisión mis emociones a través de un Smartphone							
<b>DIMENSIÓN 2: TECNOLOGÍA</b>								
19	Comprendo los posibles efectos de las TICs en nuestra sociedad							
20	Soy capaz de interactuar con facilidad haciendo uso de equipos multimedia							
21	Entiendo perfectamente sobre los cambios tecnológicos							
<b>DIMENSIÓN 3: PROCESOS DE INTERACCIÓN</b>								
22	Con frecuencia valoro los efectos cognitivos de las emociones							
23	Soy capaz de discernir entre emotividad y racionalidad							
24	Entiendo a la perfección los mensajes provenientes de otras culturas							
<b>DIMENSIÓN 4: PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN</b>								
25	Básicamente puedo diferenciar entre sistemas de producción y las técnicas de programación							
26	Conozco los códigos de regulación que amparan a los actores sociales de las TICs							
27	Puedo seleccionar mensajes y convertirlos en nuevos para difundirlos							
28	Tengo la capacidad de compartir información responsablemente, utilizando las redes							
<b>DIMENSIÓN 5: IDEOLOGÍA Y VALORES</b>								
29	Distingo con mucha claridad la confiabilidad de las fuentes de información							
30	Con eficiencia logro verificar la veracidad de la información recibida							
31	Con facilidad puedo detectar las intenciones de mensajes corporativos							
<b>DIMENSIÓN 6: ESTÉTICA</b>								
32	Reconozco producciones mediáticas que se ajustan a las exigencias mínimas de calidad estética							
33	Puedo transformar de forma innovadora, una producción artística							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Puede ser aplicada el instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg. José Valqui Oxalón

DNI: 10703397

Especialidad del validador: Dr. en Educación - Temático

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

  
Firma del Experto Informante.

## Anexo N° 2: Cuestionario de la variable *Alfabetización mediática*

El objetivo de esta encuesta es para desarrollar un estudio cuyo título es *Calidad de servicio y alfabetización mediática en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- Lima metropolitana, 2019*. El documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello pido su colaboración. Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada bajo su punto de vista, según las alternativas formuladas. Se agradece su sinceridad y colaboración.

**LEYENDA:** 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre

Var.	Dim.	Indicadores	1	2	3	4	5
ALFABETIZACIÓN MEDIÁTICA	Lenguaje	Análisis					
		17 Interpreto coherentemente cada mensaje emitido vía internet					
	Expresión						
		18 Puedo transmitir con precisión mis emociones a través de un smartphone					
	Tecnología	Comprensión					
		19 Comprendo los posibles efectos de las TICs en nuestra sociedad					
		Habilidad					
		20 Soy capaz de interactuar con facilidad haciendo uso de equipos multimedia					
	Procesos de interacción	Manejo de innovaciones					
		21 Entiendo perfectamente sobre los cambios tecnológicos					
		Valoración					
		22 Con frecuencia valoro los efectos cognitivos de las emociones					
	Producción y difusión	Discernimiento					
		23 Soy capaz de discernir entre emotividad y racionalidad					
		Interculturalidad					
		24 Entiendo a la perfección los mensajes provenientes de otras culturas					
	Producción y difusión	Conocimiento básico					
		25 Básicamente puedo diferenciar entre sistemas de producción y las técnicas de programación					
		Códigos de regulación					
		26 Conozco los códigos de regulación que amparan a los actores sociales de las TICs					
		Seleccionar mensajes					
		27 Puedo seleccionar mensajes y convertirlos en nuevos para difundirlos					
	Producción y difusión	Compartir mensajes					
		28 Tengo la capacidad de compartir información responsablemente, utilizando las redes					

Ideología y valores	<b>Fiabilidad de fuentes</b>									
	29	Distingo con mucha claridad la confiabilidad de las fuentes de información								
	<b>Verificar información</b>									
	30	Con eficiencia logro verificar la veracidad de la información recibida								
Estética	<b>Detectar intereses</b>									
	31	Con facilidad puedo detectar las intenciones de mensajes corporativos								
	<b>Sensibilidad</b>									
	32	Reconozco producciones mediáticas que se ajustan a las exigencias mínimas de calidad estética								
	<b>Creatividad</b>									
	33	Puedo transformar de forma innovadora, una producción artística								

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS  
DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención *Gestión pública* de la UCV, en la sede Los Olivos, promoción 2018-4, aula 1007, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: *Gestión de calidad con alfabetización mediática en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02-Lima metropolitana, 2019* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

\_\_\_\_\_  
Firma  
Apellidos y nombre:

\_\_\_\_\_  
D.N.I:

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

**Variable 1: Gestión de calidad** [Vargas E. y Aldana L., 2011, p. 66]

Es la capacidad de ofrecer un servicio con un sentido definido. Y representa la medida que se le da a un servicio o producto cuando se ha logrado resolver un problema, satisfacer una necesidad, o formar parte de la cadena por la que se agrega valor. Las dimensiones de la calidad de servicio son: La calidad de servicio se medirá por medio de sus *dimensiones*: Entender al cliente, estrategia del servicio, cultura y clima, nuevas tácticas (p.66). Dimensiones de la variable 1:

Dimensión 1: *Elementos tangibles* [Müller, 2003, p. 12]

Representan las características, físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.

Dimensión 2: *Fiabilidad* [Müller, 2003, p. 12]

Es un factor esencial en la prestación del servicio al contribuyente pues su percepción permite una mejor apertura de su parte para comunicar y resolver sus problemas cumpliendo el principal objetivo institucional

Dimensión 3: *Capacidad de respuesta* [Müller, 2003, p. 13]

Capacidad para transmitir seguridad y convicción al dar respuesta a la consulta realizada, así como la sensación de que se hizo todo lo posible para lograr una solución

Dimensión 4: *Seguridad* [Müller, 2003, p. 11]

Forma parte de la gestión de la calidad dirigida a suministrar confianza en que se cumplirán las exigencias de la calidad

Dimensión 5: *Empatía* [Müller, 2003, p. 11]

Habilidad propia del ser humano que nos permite establecer una comunicación cordial con los demás

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable 1: Gestión de calidad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	
				Niveles y rangos
Elementos tangibles	Instalaciones	1	Escala numerica Nivel politómico	Alta: (64- 80) Media: (32- 63) Baja: (16- 31)
	Equipos	2		
Fiabilidad	Personal	3, 4	Escala numerica Nivel politomico	Alta: (64- 80) Media: (32- 63) Baja: (16- 31)
	Apertura para comunicar	5,		
	Resolver problemas	6, 7		
Capacidad de respuesta	Transmite seguridad	8,	Escala numerica Nivel politómico	Alta: (64- 80) Media: (32- 63) Baja: (16- 31)
	Logrear soluciones	9, 10		
Seguridad	Brinda confianza	11, 12	Escala numerica Nivel politómico	Alta: (64- 80) Media: (32- 63) Baja: (16- 31)
Empatía	Comunicación fluida	13, 14,	Escala numerica Nivel politómico	Alta: (64- 80) Media: (32- 63) Baja: (16- 31)
	Cordialidad	15, 16		



ESCUELA DE POSTGRADO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE CALIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	Los ambientes generalmente son adecuados							
2	La tecnología que dispone la institución es moderna							
3	Percibo que el personal está bien capacitado							
4	El personal viste correctamente uniformado							
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>								
5	Los trámites que se realizan en la institución son rápidos							
6	Confío que las propuestas de mejora en la institución serán escuchadas							
7	Ante situaciones problemáticas, generalmente se logra resolverlas							
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
8	El personal es entrenado en forma continua en temas organizacionales							
9	En la escuela se motiva al personal para atender mejor							
10	Con frecuencia me siento motivado(a) a culminar la tarea con eficiencia							
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>								
11	Percibo que el liderazgo en cada aula es parte de la cultura organizacional							
12	La seguridad en la escuela forma parte de la cultura organizacional							
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>								
13	En la escuela, la comunicación es horizontal							
14	Percibo que las situaciones difíciles se solucionan con buena comunicación							
15	El personal de la escuela es cordial con los usuarios							
16	Un trato amable es importante para con los usuarios							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg. *Olivia Fernández Yáñez*

DNI: *4043483*

Especialidad del validador: *Investigador*

*26* de *11* del *2019*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

*[Firma]*  
Firma del Experto Informante.

### Anexo N° 1: Cuestionario de la variable *Gestión de calidad*

El objetivo de esta encuesta es para desarrollar un estudio cuyo título es *Gestión de calidad y alfabetización mediática en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- Lima metropolitana, 2019*. El documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello pido su colaboración. Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada bajo su punto de vista, según las alternativas formuladas. Se agradece su sinceridad y colaboración.

LEYENDA: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre

Var.	Dím.	Indicadores					
			1	2	3	4	5
GESTIÓN DE CALIDAD	Elementos tangibles	Instalaciones					
		1 Los ambientes generalmente son adecuados					
		Equipos					
		2 La tecnología que dispone la institución es moderna					
		Personal					
		3 Percibo que el personal está bien capacitado					
	Fiabilidad	4 El personal viste correctamente uniformado					
		Apertura para comunicar					
		5 Los trámites que se realizan en la institución son rápidos					
		6 Confío que las propuestas de mejora en la institución serán escuchadas					
	Capacidad de respuesta	Resolver problemas					
		7 Ante situaciones problemáticas, generalmente se logra resolverlas					
		Transmite seguridad					
		8 El personal es entrenado en forma continua en temas organizacionales					
	Seguridad	Lograr soluciones					
		9 En la escuela se motiva al personal para atender mejor					
10 Con frecuencia me siento motivado(a) a culminar la tarea con eficiencia							
Brinda confianza							
Empatía	11 Percibo que el liderazgo en cada aula es parte de la cultura organizacional						
	12 La seguridad en la escuela forma parte de la cultura organizacional						
	Comunicación fluida						
	13 En la escuela, la comunicación es horizontal						
	14 Percibo que las situaciones difíciles se solucionan con buena comunicación						
	Cordialidad						
15 El personal de la escuela es cordial con los usuarios							
16 Un trato amable es importante para con los usuarios							

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

**Variable 1: Gestión de calidad** [Vargas E. y Aldana L., 2011, p. 66]

Es la capacidad de ofrecer un servicio con un sentido definido. Y representa la medida que se le da a un servicio o producto cuando se ha logrado resolver un problema, satisfacer una necesidad, o formar parte de la cadena por la que se agrega valor. Las dimensiones de la calidad de servicio son: La calidad de servicio se medirá por medio de sus *dimensiones*: Entender al cliente, estrategia del servicio, cultura y clima, nuevas tácticas (p.66). Dimensiones de la variable 1:

Dimensión 1: *Elementos tangibles* [Müller, 2003, p. 12]

Representan las características, físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.

Dimensión 2: *Fiabilidad* [Müller, 2003, p. 12]

Es un factor esencial en la prestación del servicio al contribuyente pues su percepción permite una mejor apertura de su parte para comunicar y resolver sus problemas cumpliendo el principal objetivo institucional

Dimensión 3: *Capacidad de respuesta* [Müller, 2003, p. 13]

Capacidad para transmitir seguridad y convicción al dar respuesta a la consulta realizada, así como la sensación de que se hizo todo lo posible para lograr una solución

Dimensión 4: *Seguridad* [Müller, 2003, p. 11]

Forma parte de la gestión de la calidad dirigida a suministrar confianza en que se cumplirán las exigencias de la calidad

Dimensión 5: *Empatía* [Müller, 2003, p. 11]

Habilidad propia del ser humano que nos permite establecer una comunicación cordial con los demás

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable 2: Alfabetización mediática

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	
				Niveles y rangos
Lenguaje	Análisis	17,	Escala numérica	Alta: 68- 85
	Expresión	18	Nivel politómico	Media: 34- 67 Baja: 17- 33
Tecnología	Comprensión efectos	19,	Escala numérica	Alta: 68- 85
	Habilidad	20,	Nivel politómico	Media: 34- 67 Baja: 17- 33
	Manejo innovaciones	21,		
Procesos de interacción	Valoración	22,	Escala numérica	Alta: 68- 85
	Discernimiento	23,	Nivel politómico	Media: 34- 67 Baja: 17- 33
	Interculturalidad	24		
Producción y difusión	Conocimiento básico	25,		
	Códigos regulación	26,	Escala numérica	Alta: 68- 85
	Seleccionar mensajes	27,	Nivel politómico	Media: 34- 67 Baja: 17- 33
	Compartir mensajes	28,		
Ideología y valores	Fiabilidad de fuentes	29,	Escala numérica	Alta: 68- 85
	Verificar información	30,	Nivel politómico	Media: 34- 67 Baja: 17- 33
	Detectar intereses	31,		
Estética	Sensibilidad	32,	Escala numérica	Alta: 68- 85
	Creatividad	33	Nivel politómico	Media: 34- 67 Baja: 17- 33

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ALFABETIZACIÓN MEDIÁTICA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: LENGUAJE</b>								
17	Interpreto coherentemente cada mensaje emitido vía internet							
18	Puedo transmitir con precisión mis emociones a través de un Smartphone							
<b>DIMENSIÓN 2: TECNOLOGÍA</b>								
19	Comprendo los posibles efectos de las TICs en nuestra sociedad	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Soy capaz de interactuar con facilidad haciendo uso de equipos multimedia							
21	Entiendo perfectamente sobre los cambios tecnológicos							
<b>DIMENSIÓN 3: PROCESOS DE INTERACCIÓN</b>								
22	Con frecuencia valoro los efectos cognitivos de las emociones	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Soy capaz de discernir entre emotividad y racionalidad							
24	Entiendo a la perfección los mensajes provenientes de otras culturas							
<b>DIMENSIÓN 4: PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN</b>								
25	Básicamente puedo diferenciar entre sistemas de producción y las técnicas de programación	Si	No	Si	No	Si	No	
26	Conozco los códigos de regulación que amparan a los actores sociales de las TICs							
27	Puedo seleccionar mensajes y convertirlos en nuevos para difundirlos							
28	Tengo la capacidad de compartir información responsablemente, utilizando las redes							
<b>DIMENSIÓN 5: IDEOLOGÍA Y VALORES</b>								
29	Distingo con mucha claridad la confiabilidad de las fuentes de información	Si	No	Si	No	Si	No	
30	Con eficiencia logro verificar la veracidad de la información recibida							
31	Con facilidad puedo detectar las intenciones de mensajes corporativos							
<b>DIMENSIÓN 6: ESTÉTICA</b>								
32	Reconozco producciones mediáticas que se ajustan a las exigencias mínimas de calidad estética	Si	No	Si	No	Si	No	
33	Puedo transformar de forma innovadora, una producción artística							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg. Aracely Flaminio Valeri

DNI: 4 484 37

Especialidad del validador: Investigador

28 de 11 del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
**Firma del Experto Informante.**

**Anexo N° 2:** Cuestionario de la variable *Alfabetización mediática*

El objetivo de esta encuesta es para desarrollar un estudio cuyo título es *Calidad de servicio y alfabetización mediática en una escuela estatal de educación inicial, UGEL 02- Lima metropolitana, 2019*. El documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello pido su colaboración. Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada bajo su punto de vista, según las alternativas formuladas. Se agradece su sinceridad y colaboración.

**LEYENDA:** 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre

Var.	Dim.	Indicadores					
			1	2	3	4	5
ALFABETIZACIÓN MEDIÁTICA	Lenguaje	Análisis					
		17 Interpreto coherentemente cada mensaje emitido vía internet					
		Expresión					
		18 Puedo transmitir con precisión mis emociones a través de un smartphone					
	Tecnología	Comprensión					
		19 Comprendo los posibles efectos de las TICs en nuestra sociedad					
		Habilidad					
		20 Soy capaz de interactuar con facilidad haciendo uso de equipos multimedia					
		Manejo de innovaciones					
	Procesos de interacción	21 Entiendo perfectamente sobre los cambios tecnológicos					
		Valoración					
		22 Con frecuencia valoro los efectos cognitivos de las emociones					
		Discernimiento					
		23 Soy capaz de discernir entre emotividad y racionalidad					
	Producción y difusión	Interculturalidad					
		24 Entiendo a la perfección los mensajes provenientes de otras culturas					
		Conocimiento básico					
		25 Básicamente puedo diferenciar entre sistemas de producción y las técnicas de programación					
		Códigos de regulación					
		26 Conozco los códigos de regulación que amparan a los actores sociales de las TICs					
		Seleccionar mensajes					
		27 Puedo seleccionar mensajes y convertirlos en nuevos para difundirlos					
		Compartir mensajes					
	28 Tengo la capacidad de compartir información responsablemente, utilizando las redes						

Ideología y valores	Fiabilidad de fuentes									
	29	Distingo con mucha claridad la confiabilidad de las fuentes de información								
	Verificar información									
	30	Con eficiencia logro verificar la veracidad de la información recibida								
Estética	Detectar intereses									
	31	Con facilidad puedo detectar las intenciones de mensajes corporativos								
	Sensibilidad									
	32	Reconozco producciones mediáticas que se ajustan a las exigencias mínimas de calidad estética								
	Creatividad									
	33	Puedo transformar de forma innovadora, una producción artística								

## Anexo 4. Prueba de confiabilidad de los instrumentos

Base de dato de la prueba piloto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	5	2	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5
1	1	4	1	4	3	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5
4	3	4	3	4	5	4	5	3	3	3	5	3	3	4	5
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5
2	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
2	3	4	5	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4
5	4	5	5	4	5	3	4	5	2	3	5	5	1	3	2
1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5
5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
3	2	4	5	4	2	3	4	4	4	5	5	5	3	5	5
4	3	5	5	5	4	3	3	5	5	3	5	5	4	5	5
2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	3	1	1	2	2
5	5	3	2	3	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	4
5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4

Base de dato de la prueba piloto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
5	4	3	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4
3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	1
4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
3	5	5	3	3	4	5	3	5	1	3	5	5	4	3	3	4
4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	4	3	4	5	5	4	4	2	3	4	4	3	3	4	5
4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	3	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
5	3	5	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	4	3	5
5	1	5	4	4	5	5	5	5	2	4	5	4	4	3	4	4
5	3	3	4	4	4	5	3	3	3	2	4	4	4	3	2	4
4	5	4	5	5	4	5	2	3	3	4	5	5	4	5	4	5
4	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5
5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
3	1	3	3	5	4	3	2	3	3	3	5	3	3	2	2	3
4	5	3	5	4	4	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	3
5	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4
4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	59,8000	83,326	,220	,887
VAR00002	60,0500	82,261	,463	,871
VAR00003	59,5000	82,789	,555	,868
VAR00004	59,7000	81,589	,271	,886
VAR00005	59,4000	79,726	,654	,863
VAR00006	59,5000	83,000	,412	,873
VAR00007	59,4000	80,147	,626	,864
VAR00008	59,2000	75,958	,723	,859
VAR00009	59,1500	79,924	,635	,864
VAR00010	59,1500	80,345	,564	,866
VAR00011	59,5000	79,421	,685	,862
VAR00012	59,0500	84,261	,406	,873
VAR00013	59,5000	78,789	,633	,863
VAR00014	59,4000	77,726	,534	,868
VAR00015	58,9500	79,945	,699	,862
VAR00016	59,0000	79,263	,646	,863

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	59,6500	84,345	,513	,897
VAR00002	60,7000	89,168	,007	,922
VAR00003	60,0000	82,211	,464	,898
VAR00004	59,9500	79,418	,701	,890
VAR00005	60,0500	84,155	,440	,898
VAR00006	59,7000	86,116	,458	,898
VAR00007	59,5000	80,158	,719	,890
VAR00008	60,2500	78,513	,618	,893
VAR00009	59,9500	80,576	,622	,893
VAR00010	60,8000	81,958	,436	,900
VAR00011	60,3500	79,818	,663	,891
VAR00012	59,4500	83,418	,591	,895
VAR00013	59,9000	81,568	,627	,893

VAR00014	60,1500	80,134	,709	,891
VAR00015	60,1000	75,568	,765	,887
VAR00016	60,4000	76,358	,844	,885
VAR00017	59,9000	77,147	,766	,888

## Anexo 5. Constancia de haber aplicado el instrumento

Año de la lucha contra la corrupción y la Impunidad

SOLICITO PERMISO PARA EL DESARROLLO DE  
UN CUESTIONARIO (POS-GRADO)

LOS OLIVOS 29 NOVIEMBRE 2019

**María Eva Delgado Rueda:**

Directora del I.E.I. " Divino Niño Jesús jurisdicción de la UGEL 02

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted a efectos de solicitarle tenga a bien efectuar la autorización para realizar el desarrollo de un cuestionario muestra de mi trabajo de investigación (tesis) GESTION DE CALIDA CON LA ALFABETIZACION MEDIATICA EN UNA ESCUELA ESTATAL DE EDUCACION INICIAL.UGEL 02-LIMA METROPLITANA,2019 el cual se llevara cabo el día lunes 2 de Diciembre del presente año.

Agradeciendo anticipadamente reitero mis saludos.

Atentamente.



H. Liliana Huamán León

DNI 21529916

Secretaría I.E.I. 37  
**RECIBIDO**  
29 11 2019

## Anexo 6. Base de datos

BASE DE DATOS: GESTIÓN DE LA CALIDAD (VARIABLE 1)																BASE DE DATOS: ALFABETIZACIÓN MEDIÁTICA (VARIABLE 2)																Edad	Sexo		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		17	M(1)	F(2)
1	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	30	1							
2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	1	55	2
3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	23	1	
4	4	4	5	2	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	3	5	3	3	4	5	3	5	1	3	5	5	4	3	3	4	45	2	
5	1	1	4	1	4	3	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	50	2
6	4	3	4	3	4	5	4	5	3	3	3	5	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	27	2
7	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	2
8	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	2	4	3	4	5	5	4	4	2	3	4	4	3	3	4	5	55	2
9	2	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	35	2
10	2	3	4	5	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	30	2
11	5	4	5	5	4	5	3	4	5	2	3	5	5	1	3	2	5	3	5	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	4	3	5	50	2
12	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	4	4	5	5	5	5	2	4	5	4	4	3	4	4	48	2
13	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	3	3	3	2	4	4	4	3	2	4	52	2
14	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	2	3	3	4	5	5	4	5	4	5	40	2
15	3	2	4	5	4	2	3	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	49	2
16	4	3	5	5	5	4	3	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	50	2
17	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	3	1	1	2	2	3	1	3	3	5	4	3	2	3	3	3	5	3	3	2	2	3	55	2
18	5	5	3	2	3	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5	4	4	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	3	50	2
19	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	48	2
20	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	56	2
21	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	5	3	4	4	3	3	58	2
22	5	2	3	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	60	2
23	2	2	1	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	2	4	4	53	2
24	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	2
25	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	47	2

26	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	43	2
27	4	4	5	2	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	3	5	5	3	3	4	5	3	5	1	3	5	5	4	3	3	4	45	2
28	1	1	4	1	4	3	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	39	2	
29	4	3	4	3	4	5	4	5	3	3	3	5	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38	2
30	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	2	
31	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	52	2
32	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	43	2	
33	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	3	5	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	44	2
34	2	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	47	2
35	3	2	4	5	3	4	3	5	3	5	4	3	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	38	2	
36	2	3	4	2	3	4	3	5	5	5	4	5	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	3	4	1	3	4	5	4	3	3	4	29	2
37	1	1	4	1	4	3	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	28	2	
38	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	3	5	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	34	2
39	3	2	4	5	4	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	35	2	
40	4	3	5	2	3	4	3	5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	5	5	3	3	4	4	3	5	1	3	5	5	4	3	3	4	39	2
41	1	1	4	1	4	3	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	48	2	
42	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	3	5	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	53	2

Rango de edades:

23- 33

34- 44

45- 55

56 a

más

Sexo: Masculino

M = 1

Femenino

F = 2