



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y  
EL USO DE LAS TIC EN EL INSTITUTO DE  
EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO  
DEL NOR - OESTE EN LA PROVINCIA DE TALARA,  
AÑO 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**BACH. LEONARDO FAVIO SUÁREZ ORDINOLA  
ORCID: 0000-0001-6349-1925**

**ASESOR**

**MGTR. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS  
ORCID: 0000-0002-5868-2441**

**SULLANA – PERÚ**

**2019**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y  
EL USO DE LAS TIC EN EL INSTITUTO DE  
EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO  
DEL NOR - OESTE EN LA PROVINCIA DE TALARA,  
AÑO 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**BACH. LEONARDO FAVIO SUÁREZ ORDINOLA  
ORCID: 0000-0001-6349-1925**

**ASESOR**

**MGTR. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS  
ORCID: 0000-0002-5868-2441**

**SULLANA – PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **JURADO**

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Mgtr. María del Carmen Rosillo de Purizaca

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Dr. Félix Wong Cervera

ORCID: 0000-0002-5205-4751

### **AUTOR**

Bach. Leonardo Favio Suárez Ordinola

ORCID: 0000-0001-6349-1925

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de  
Pregrado, Sullana, Perú.

### **ASESOR**

Mgtr. Carlos David Ramos Rosas

ORCID: 0000-0002-5868-2441

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de  
Ciencias Contables, Financiera y Administrativas, Escuela  
Profesional de Administración, Sullana, Perú.

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.**

Mgtr. VICTOR HUGO VILELA VARGAS  
ORCID: 0000-0003-2027-6920  
**PRESIDENTE**

Mgtr. MARÍA DEL CARMEN ROSILLO DE PURIZACA  
ORCID: 0000-0003-2177-5676  
**SECRETARIO**

Dr. FÉLIX WONG CERVERA  
ORCID: 0000-0002-5205-4751  
**MIEMBRO**

Mgtr. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS  
ORCID: 0000-0002-5868-2441  
**ASESOR**

## **Agradecimiento**

A Dios, porque con él todo y sin él nada, por la fuerza, sabiduría y salud que me viene dando día a día, le encomiendo mi vida, mi familia y mis proyectos.

A mis padres por el esfuerzo que han hecho por mí y a la Srta. Anyely Lisbeth Villar Sosa quien es una constante en mis proyectos de vida.

Al director del I.E.S.T.P. “DEL NOR – OESTE”, CPC Cesar Vivas por brindarme el apoyo y hacer posible el recojo de la información, a mi profesor Carlos Ramos por su paciencia y apoyo brindado para poder llevar a cabo esta investigación.

## **Dedicatoria.**

A Dios por ser mi guía y luz ante toda dificultad, y haberme permitido culminar este proyecto en mi vida profesional a mi familia, por ser la razón principal en mi desarrollo profesional, para brindarles lo mejor de mi vida.

## RESUMEN

El desarrollo del trabajo de tesis se denomina: “Caracterización De La Gestión de Calidad y el Uso de las Tic en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la provincia de Talara, Año 2019 tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad y el uso de las TIC en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019. Metodología fue de tipo de descriptiva, nivel-cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. La población se consideró a todos los estudiantes matriculados en el semestre 2019 - I, la muestra arrojó 76 alumnos, utilizando la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario. Luego de las aplicaciones de análisis de los resultados se concluyó: Que en el I.E.S.T.P. “DEL NOR – OESTE” el 71% de los encuestados consideran que es prioridad del I.E.S.T.P. brindar una enseñanza de calidad existiendo entonces la orientación al cliente, en este caso para con los estudiantes, asimismo como beneficios se encontró que el 76% de los encuestados considera satisfactorio su aprendizaje, el 79% considera importante a las TIC ya que herramientas como internet permite a los estudiantes desarrollar nuevos conocimientos y competencias, además se concluyó que el 67% de los docentes promueven la presentación de trabajos a través de software tales como Word, Power Point, Excel.

**Palabras claves:** Gestión de Calidad y Uso de las TIC.

## **ABSTRACT**

The development of the thesis work is called: "Characterization of Quality Management and the Use of Tic in the Institute of Higher Technological Private Education of the North - West in the province of Talara, Year 2019 had as a general objective: Determine the main characteristics of Quality Management and the use of ICT in the Instituto de Educación Superior Tecnológico Del Nor-Oeste in the Province of Talara, Year 2019. Methodology was descriptive, quantitative-level, non-experimental and cross-sectional design . The population was considered all students enrolled in the semester 2019 - I, the sample screened 76 students, using the technique of the survey, with the instrument questionnaire. After the applications of analysis of the results, it was concluded that in the I.E.S.T.P. "DEL NOR - WEST" 71% of the respondents consider that it is a priority of the I.E.S.T.P. to provide a quality education, then there is the client orientation, in this case for with the students, as well as benefits, it was found that 76% of the respondents considered their learning satisfactory, 79% considered ICT important because tools such as the internet allow students to develop new knowledge and skills, and it was concluded that the % of teachers promote the presentation of works through software such as Word, Power Point, Excel.

**Keywords:** Quality Management and Use of ICT.



## Contenido

Título de la tesis.....	i
Equipo de Trabajo.....	ii
Hoja de Firma del jurado y asesor.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Contenido.....	vii
Índice de tablas y gráficos.....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1. Antecedentes .....</b>	<b>9</b>
2.1.1. Internacionales .....	9
2.1.2. Nacionales .....	14
2.1.3. Regionales .....	19
2.1.4. Locales.....	21
<b>2.2. Bases teóricas de la investigación .....</b>	<b>25</b>
2.2.1. I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.....	25
2.2.2. Gestión De Calidad.....	29
2.2.3. Las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC). .....	47
<b>III. HIPÓTESIS .....</b>	<b>58</b>
<b>IV. METODOLOGÍA.....</b>	<b>59</b>
<b>4.1. Diseño de la investigación.....</b>	<b>59</b>
<b>4.2. Población y muestra. ....</b>	<b>60</b>
<b>4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores .....</b>	<b>63</b>
<b>4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>65</b>
<b>4.5. Plan de análisis.....</b>	<b>65</b>
<b>4.6. Matriz de consistencia .....</b>	<b>67</b>
<b>4.7. Principios éticos .....</b>	<b>68</b>

<b>V. RESULTADOS</b> .....	69
<b>5.1. Resultados</b> .....	69
<b>5.2. Análisis de resultados</b> .....	98
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	107
<b>Propuestas de Mejora</b> .....	108
<b>Referencias Bibliográficas</b> .....	110
<b>ANEXOS</b> .....	125

## Índice de gráfico, tablas y cuadros

### **Respecto a la Gestión de Calidad.**

Tabla y Gráfico N° 01.....	70
Tabla y Gráfico N° 02.....	71
Tabla y Gráfico N° 03.....	72
Tabla y Gráfico N° 04.....	73
Tabla y Gráfico N°05.....	74
Tabla y Gráfico N° 06.....	75
Tabla y Gráfico N° 07.....	76
Tabla y Gráfico N° 08.....	77
Tabla y Gráfico N° 09.....	78
Tabla y Gráfico N° 10.....	79
Tabla y Gráfico N° 11.....	80
Tabla y Gráfico N° 12.....	81

### **Respecto al Uso de las TIC.**

Tabla y Gráfico N° 13.....	82
Tabla y Gráfico N° 14.....	83
Tabla y Gráfico N° 15.....	84
Tabla y Gráfico N° 16.....	85
Tabla y Gráfico N° 17.....	86
Tabla y Gráfico N° 18.....	87
Tabla y Gráfico N° 19.....	88

Tabla y Gráfico N° 20.....	89
Tabla y Gráfico N° 21.....	90
Tabla y Gráfico N° 22.....	91
Tabla y Gráfico N° 23.....	92
Tabla y Gráfico N° 24.....	93
Tabla y Gráfico N° 25.....	94
Tabla y Gráfico N° 26.....	95
Tabla y Gráfico N° 27.....	96
Tabla y Gráfico N° 28.....	97
Tabla y Gráfico N° 29.....	98

## **I. INTRODUCCIÓN**

La Gestión de Calidad y gracias al uso de las tecnologías se ha creado una combinación efectiva para lograr las mejoras sustanciales en cuanto a las estrategias de enseñanza en la educación superior es por ello que la presente investigación está orientada a “Caracterización de la Gestión de Calidad y el Uso de las TIC en el I.E.S.T.P. del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, año 2019”, ya que ellos son los responsables de la formación de técnicos profesionales que ayudaran con sus técnicas aprendidas el perfeccionamiento de los procesos existentes, así como la generación de nuevas propuestas de valor para las organizaciones públicas y privadas del país. Es por ello que se ha considerado necesario realizar esta investigación para conocer las principales características de la Gestión de Calidad, en el I.E.S.T.P. antes mencionado; además va a permitir conocer si existe un alto o adecuado uso de las TIC y que margen de utilidad están obteniendo, etc.

De acuerdo con García (2015) en el informe presentado al MINEDU sobre la SITUACION DE LA EDUCACION SUPERIOR TECNOLOGICA Y TECNICO PRODUCTIVA HACIA UNA POLITICA DE CALIDAD se concluye en que el análisis realizado en este documento confirma la diversidad y complejidad de las Instituciones Educativas (IE), en este caso, de los IEST y CETPROS, por lo que es necesario conocer sus especificidades por medio de una caracterización, y a partir de allí, evaluar la calidad de cada una de las Instituciones Educativa.

Es necesario hacer un acercamiento a la formación técnica y su efecto en la sociedad así como los resultados que esta brinda a las empresas.

Uno de los pilares de todas las sociedades a nivel mundial, son sus reservas morales constituidas básicamente por la juventud, los jóvenes son en gran medida el futuro de toda la sociedad, pero se debe revolucionar este pensamiento tratando al joven como participante activo del presente, donde su intervención en comportamiento y pensamiento debe ser en pro de salvaguardar las buenas costumbres, la conservación de las riquezas naturales e históricas de su comunidad, predisponiendo su interés a seguir aprendiendo y conservando nuestro folklore, nuestra música criolla, danzas, ceremonias ancestrales, acontecimientos históricos de arraigo cultural, la juventud es la memoria colectiva que puede garantizar que el Perú existe y seguirá existiendo, es el dispositivo de almacenamiento para conservar y transmitir nuestra historia a futuras generaciones, así como también al resto del mundo, que cada vez está más interesado en aprender por aprender de lo nuestro.

Para tener una idea más clara de nuestra juventud empecemos por las estadísticas de cuantos jóvenes hay en nuestro país, según el Jefe del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), informó que, de acuerdo a proyecciones para el año 2017, en el Perú existen 8 millones 441 mil jóvenes de 15 a 29 años de edad, de los cuales 4 millones 275 mil son hombres y 4 millones 165 mil mujeres. Al año 2016, cuentan con educación superior 35,8% de ellos: 21,5% con educación superior universitaria y 14,3% con superior no universitaria, de acuerdo con los resultados de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG). (INEI, 2017)

Se estima que al terminar el año 2019, la juventud habrá sobrepasado los 9 millones de individuos entre los 15 y 29 años de edad, y siendo que el INEI de acuerdo al censo nacional ejecutado el 22 de octubre del año 2017, la población

total del Perú llegó a 31 millones 237 mil 385 habitantes, por lo cual la juventud representa el 27% de la población peruana. (INEI, 2018)

Esta juventud evidentemente se ve afectada por múltiples problemas sociales, como por ejemplo la deserción escolar, pandillaje, drogadicción, desempleo, embarazos no deseados, ya que cuando la juventud no se encuentra activa contribuyendo a la sociedad, esta puede incrementar los problemas sociales ya existentes o generar otros nuevos, los jóvenes tienen como común denominador su entusiasmo, las energías que le ponen a las cosas que les apasiona, su creatividad e ingenio con que alimentan sus proyectos, su empeño cuando son conscientes de sus capacidades y de lo que quieren lograr, el problema es que hasta ahora los programas de empoderamiento para los jóvenes son muy escasos, los gobiernos de turno proponen iniciativas que si bien no perdurar en el tiempo, pueden que se vean disminuidos en presupuestos fruto de la corrupción y malversación de fondos, se habla mucho de la importancia de la juventud pero no se ha hecho un sinceramiento para invertir en ellos y evitar que se sigan perdiendo valores, esto se tiene que considerar como prioridad porque siempre el tiempo está pasando en contra de las medidas correctivas. La recuperación de los valores en la juventud no se puede dejar pasar demasiado tiempo, los gobiernos en sus diferentes jerarquías deben encausar alianzas estratégicas junto a instituciones públicas, privadas, nacionales o internacionales para resarcir la importancia de la juventud en la comunidad.

Según Bautista (2006) los principios son como directivas o líneas de matrices, dentro de las cuales se desarrollan las instituciones del proceso, se afirma que por los principios cada institución procesal se vincula a la realidad

social en la que actúan o deben actuar, ampliando o restringiendo la esfera o el criterio de su aplicación.

Siguiendo a este autor, se tiene:

a. El principio de la cosa juzgada. En sentido estricto, es un principio que impide que las partes en conflicto revivan el mismo proceso. En consecuencia, una sentencia tiene efectos de cosa juzgada cuando adquiere fuerza obligatoria y no es posible actuar contra ella ningún medio impugnatorio o porque, el plazo para interponer estos recursos caducaron.

Tiene como requisitos:

Que el proceso fenecido haya ocurrido entre las mismas partes. Por lo tanto, no hay cosa juzgada, si debiendo dos personas distintas una obligación al acreedor éste siguió el juicio sólo contra uno de ellos. Sea cual fuere el resultado puede iniciar juicio contra la otra.

Que se trate del mismo hecho. Si los hechos son distintos el asunto sometido a jurisdicción es diverso; por lo tanto no hay nada establecido judicialmente para el segundo.

Que se trate de la misma acción. Cuando son las mismas partes y el mismo hecho, pero la acción utilizada es distinta y compatible con la previa puede proceder el juicio y no hay precedente de cosa juzgada.

En cuanto al modelo teórico definido por Michael Porter, la cadena de valor constituye una de las herramientas de análisis más potentes para la planificación estratégica de la empresa.



La infraestructura del I.E.S.T.P. “DEL NOR – OESTE”, cuenta con tres niveles organizados estratégicamente para la atención consultas por parte de interesados una de las cuatro especialidades, en el primer piso se encuentran las oficinas de administración, secretaria y dirección, en el segundo piso las aulas para secretariado, contabilidad así como la biblioteca y un cafetín, en el tercer y último nivel se encuentra el auditorio junto con dos laboratorios de computo utilizados por los estudiantes de computación y desarrollo de software.

En cuanto a recurso humano, el personal está compuesto por 16 docentes, 7 varones y 9 mujeres, una secretaria y una especialidad en mantenimiento de cómputo, el director cumple las funciones de administrador, la capacitación es constante donde todos los docentes se encuentran titulados.

La tecnología es clave para la enseñanza de educación superior por lo tanto las computadoras cuentan con procesadores de última generación son 50 computadoras distribuidas en dos auditorios (25 cada uno), proyector multimedia marca Edson y dos televisores pantalla plana de 60 pulgadas.

La logística que demanda el I.E.S.T.P. consiste en útiles de oficina y material didáctico, teniendo como proveedores las principales librerías de la provincia, los libros son traídos de Lima donde resulta más conveniente comprarlos al por mayor.

De acuerdo a la situación antes caracterizada, se puede enunciar el problema como: ¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad y el Uso de las TIC en el I.E.S.T.P. Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019?, problemática que existe en la Región Piura y que gracias a la ULADECH católica,

sede Sullana, escuela de Administración se buscará dar solución a la problemática antes identificada.

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente Objetivo General: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad y el uso de las TIC en el I.E.S.T.P. Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019.

Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos:

Identificar las principales características de la Gestión de Calidad sobre el Uso de las TIC en el I.E.S.T.P. Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019;

Determinar los beneficios de la gestión de calidad del I.E.S.T.P. Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019;

Determinar la importancia de las TIC, en el I.E.S.T.P. Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019;

Determinar el principal uso de las TIC, en el I.E.S.T.P. Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019.

La investigación se justifica por la utilidad y la importancia de dar a conocer en qué consisten las caracterización de la Gestión de Calidad y el Uso de las TIC, en el I.E.S.T.P. Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019. Y como contribuye en el Sector Educación y a la sociedad en general ya que la educación es pilar del desarrollo de toda una comunidad. Es por eso que esta investigación permitirá proporcionar información a otros investigadores sobre las

características de la Gestión de Calidad y el Uso de las TIC, en el I.E.S.T.P. Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019. Se justificará de forma social pues da a conocer la importancia que tienen las Características de la Gestión de Calidad y el Uso de las TIC, de los I.E.S.T.P. permitiendo dar información a otros investigadores que quieren incursionar del rubro antes mencionado, se justifica de forma profesional porque me permitirá obtener el título profesional de Licenciado en Administración; así mismo se justifica de forma académica pues se muestra como instrumento para ser usado como información para otros estudios similares dentro del mismo rubro. También se justifica de forma institucional pues Contribuye en los I.E.S.T.P., a estar al tanto las características de la Gestión de Calidad con el uso de las TIC. De la misma manera se menciona el aspecto metodológico, en el cual la investigación aplicará la metodología científica, se emplean fuentes primarias y secundarias para la obtención de los datos, además se ha determinado el tamaño de la población y de la muestra, y se ha diseñado un cuestionario para el recojo de información, dicho instrumento de recojo de datos constituye una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable.

Desde el punto de vista metodológico se justifica porque mediante el instrumento (cuestionario) permite el recojo de información, así como de otros trabajos parecidos.

Finalmente, la presente investigación servirá como línea de investigación de la carrera profesional de administración de la Universidad los Ángeles de Chimbote; es decir, a partir de esta investigación se generarán subproyectos de investigación por parte de los alumnos de la escuela profesional referida, en donde se profundizará más sobre el sector de educación en la ciudad de Talara, así como de otros sectores tales como: docencia, pedagogía, TIC, entre otros.

Para un mejor entendimiento del presente informe final de tesis se ha considerado realizar la siguiente distribución:

I). - Introducción, se detalla la caracterización del problema, el enunciado del problema, los objetivos de la investigación, la justificación y la distribución del informe de tesis.

II). - Revisión Literaria, se detalla los antecedentes, las bases teorías y el marco conceptual.

III). – Hipótesis, se detalla la conjetura de la investigación.

IV). - Metodología, se detalla el nivel y tipo de investigación, diseño de investigación, población, muestra y técnicas, utilizados en el presente informe de tesis.

V). - Resultados, se detalla la descripción de los resultados de la investigación y el análisis de los mismos y finalmente en la parte

VI). - Conclusiones, se detallan las conclusiones arribados en el informe final de tesis. El informe de tesis contiene además las referencias bibliográficas y anexos.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales**

Por consiguiente Sosa (2015), en su tesis "Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del Instituto Tecnológico del Nororiente (ITECNOR), ubicado en los llanos de La Fragua, Zacapa", presentada en la Universidad Rafael Landívar – Guatemala. La investigación fue de tipo Mixto cuantitativo – cualitativo, la población estuvo conformada por 12 sujetos de investigación, utilizó como instrumento para recopilar los datos cualitativos con un Grupo Focal (GF), y cuantitativos un Diagnóstico de Necesidades de capacitación (DNC). Concluyendo en identificar los elementos que debe contener el programa de capacitación para el personal docente.

Reforzar la actitud en los docentes debido a que no se brinda un servicio de calidad y no se trabaja en equipo. Actualizar las estrategias de enseñanza y crear un mismo plan de trabajo debido a que no existen lineamientos para llevar un mismo formato por parte de dirección académica.

Molina (2014) en su tesis de grado previo a la obtención del título de ingeniera en contabilidad superior, auditoría y finanzas CPA. De la Universidad Regional Autónoma De Los Andes - Ecuador denominada: “Modelo de Gestión de Calidad para las Pequeñas Empresas textiles del Cantón Antonio Ante que permita mejorar la rentabilidad”, tesis para optar de grado previo a la obtención del título de ingeniera en contabilidad superior, auditoría y finanzas CPA, teniendo como objetivo general “diseñar un modelo de gestión de calidad que permita mejorar la rentabilidad de las pequeñas empresas textiles”; la modalidad de la investigación fue cualitativo-

cuantitativo porque realizo mediante una observación directa, en el lugar de los hecho para obtener información clara la cual permitió conocer el problema que ocasiona la inexistencia de un control de calidad, de carácter explicativo , siendo el método utilizado histórico-lógico, la población estuvo conformada por 125 empresas, se utilizaron como técnicas de recopilación de información la entrevista y la encuesta, y como herramientas la guía de entrevista y el cuestionario. Obteniéndose los siguientes resultados que el 69.28% muestra compromiso con la dirección, el 40.40% realiza una planificación para gestionar la calidad, el 70.24% son responsables con su procesos, el 43.44% invierte en infraestructura, el 64.88% muestra un enfoque al cliente, previendo estrategias de diseño y procesos en un 67.04%, aunque solo el 30.08% realiza un seguimiento y mejora continua. Teniendo como conclusiones que mediante el modelo de gestión de la calidad se determinó que existen varios beneficios en su implementación, tal es el caso de costos más bajo e ingresos más altos, con l evaluación de la gestión de calidad realizada se constató que su control no es el adecuado, sin embargo existen

Joubert (2014) en su tesis de Maestría en Desarrollo y Gestión del Turismo de la Universidad Nacional de Quilmes, Argentina el cual lleva por título: “Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén” teniendo como objetivo general: Indagar sobre la potencialidad y la factibilidad de aplicar SGC en los hoteles de la ciudad de Neuquén y, a partir del análisis, sugerir propuestas que permitan a los gerentes y/o dueños involucrarse paulatinamente en el proceso de implementación de estos tuvo como finalidad conocer el potencial y la viabilidad de la implementación y la certificación de Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) en los hoteles de la ciudad de Neuquén. Para ello, se llevó a cabo una investigación cualitativa de carácter

descriptivo. Se planteó una estrategia de triangulación de fuentes y de datos, articulada sobre entrevistas en profundidad y observación de actores claves en la problemática estudiada: una consultora que acompaña a los establecimientos hoteleros en el proceso de implementación, un organismo certificador, la Asociación Hotelera de la ciudad y siete gerentes o dueños de hoteles. Obteniéndose como resultados que En el Nivel 1 del SACT, casi el 70% de las provincias argentinas se encuentran implementando algún programa en el rubro “alojamientos”. Las provincias que se destacan con el mayor número de adhesiones a los programas son Chubut, Neuquén y Mendoza, y el programa de Buenas Prácticas es el más adoptado en comparación con los otros dos programas del Nivel 1. También se determinó que el 93% de los turistas que se alojan en la ciudad de Neuquén corresponde a residentes del país, mientras que el 7% restante lo conforman los no residentes. Se pueden distinguir dos tipos de demanda bien marcadas. Se concluye demostrando una importante brecha en la forma de trabajo y de gestión entre las empresas hoteleras pymes y las de cadena, siendo estas últimas las que poseen más condiciones para enfrentar un proceso de implementación de SGC que les permitiría obtener ventajas competitivas.

Monteza (2016) en su tesis de investigación titulada, “Uso de las TIC en la Facultad de Humanidades de la USAT” Tesis para optar el Grado Doctoral en Ciencias de la Educación. Tuvo como objetivo general de esta investigación ha sido diagnosticar, caracterizar y comprender el uso de las TIC y el aula virtual por parte de docentes y estudiantes de los ciclos intermedios (quinto y sexto) de la Facultad de Humanidades de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptivo, de los cuales se consideró una muestra de 56 estudiantes encuestados se utilizó como instrumento de investigación un cuestionario de preguntas cerradas. Los

resultados arrojaron que los índices de uso de las TIC están por encima del 50% en las frecuencias de “casi siempre y siempre”; en cambio, la participación en el aula virtual, por parte de los estudiantes es muy limitada. Pero no cabe duda, que el rol de los docentes es una pieza clave para ayudar al estudiante a integrar las TIC y demás recursos informáticos a través de la participación en el aula virtual. Un 42% de los estudiantes manifiesta que interactúa con sus compañeros a través del aula virtual. Como conclusiones de la investigación se evidencia que allí se señala que en la actualidad, el indicador más popular para medir el éxito de la implementación de las TIC en la educación es la cantidad de estudiantes por computadora y su acceso a Internet sin duda porque es el más fácil de medir. Se ha detectado que la herramienta de la web 2.0 que es más empleada por los docentes es el correo electrónico, en menor escala los blogs. Tanto ellos como los estudiantes hacen un uso frecuente de las presentaciones como PowerPoint. En general hay una actitud positiva ante las TIC, por parte de estudiantes y docentes, todos ellos se sienten motivados con el uso y aplicación de las TIC, piensan que ellas permiten que las clases puedan ser innovadoras y no una mera transmisión de conocimientos, sin embargo, aún queda el reto de poder integrar convenientemente las herramientas y recursos de las nuevas tecnologías al proceso de enseñanza-aprendizaje, para que contribuyan al logro de las competencias y objetivos de las asignaturas.

Vélez (2012) en su tesis de investigación titulada, “Estrategias de Enseñanza con Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación para Favorecer el Aprendizaje Significativo -Edición Única”. Tesis para optar el grado de Maestra en Tecnología Educativa y Medios Innovadores para la Educación Tuvo como objetivo general. Identificar las estrategias de enseñanza implementadas por los docentes de básica secundaria y media técnica de la Institución Educativa Técnico Industrial Pedro



Castro Monsalvo (INSTPECAM), Valledupar, jornada tarde, al utilizar las TIC en su práctica pedagógica para favorecer el aprendizaje significativo de los estudiantes. Para el desarrollo del presente trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptivo, de los cuales se consideró una muestra de 43 docentes de básica secundaria y media técnica de la Institución Educativa Técnico Industrial Pedro Castro Monsalvo, jornada tarde, utilizo como instrumento de investigación un cuestionario. Los resultados arrojados del cuestionario docente: el tablero (62%), Internet (46%), carteles/gráficos (38%), computador de escritorio (46%), memoria USB (62%), grabadora (46%), televisor (69%), entre otros, consecuencia de las formaciones que ha ofrecido el Ministerio de Educación y el municipio de Valledupar a través del equipo TIC con el curso “Formación Docente para la Integración de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el aula”. También por los estudios de posgrado en áreas afines a las tecnologías de la información y comunicación. Así mismo, los estudiantes consideran que los docentes (50%) que implementan las TIC en el aula manejan adecuadamente las herramientas y es importante su uso para el proceso de enseñanza – aprendizaje. Como conclusiones de la investigación, se evidencia que de las diversas acciones que implementa el docente en procura de un aprendizaje significativo de acuerdo a los hallazgos encontrados en la investigación prevalece el uso del computador de escritorio o portátil para motivar (54%), comunicar información (85%) a través de presentaciones de diapositivas (46%), videos (31%), programas interactivos o software de aplicación (23%) y apoyar las explicaciones del profesor (92%), también el video proyector es utilizado por el 73% de los docentes como apoyo en la dinámica de enseñanza – aprendizaje. los docentes de la Institución Educativa Técnico Industrial Pedro Castro Monsalvo implementan algunas estrategias al usar las TIC en el aula para motivar, aumenta la atención, mostrar recursos audiovisuales: presentaciones, videos, sonidos, imágenes, fotografías, mapas, software, material interactivo, simuladores,

apoyar la explicación del profesor, presentar actividades, evaluar, que buscan lograr un aprendizaje duradero en el estudiante aunque no siempre utilizan actividades y metodologías que fomenten el aprendizaje significativo.

### **2.1.2. Nacionales**

Para Fajardo (2016) desarrollo la investigación Titulada: **CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y CALIDAD DE LAS MYPES RUBRO COLEGIOS PRIVADOS EN TUMBES, 2016**, Tiene como objetivo Determinar las características de la competitividad y calidad en la enseñanza de las MYPES del rubro de los colegios privados en la ciudad de Tumbes 2016. En la metodología el tipo de investigación que se ha utilizado para este proyecto es de carácter descriptivo, Es de nivel cuantitativo, El Diseño de la investigación es no experimental, con una población que se ha llegado investigar 20 colegios privados del nivel secundario que están en operatividad; para esto se ha tomado con una muestra enfocada a los docentes de los colegios secundarios 79 y padres de familia 127. Concluyendo que la capacitación del personal tiene incidencia directa en la competitividad y calidad empresarial de los centros educativos.

Según Márquez, (2015) en su tesis titulado “Gestión de Calidad en el Clima Laboral y su Rentabilidad en las MYPES del sector Educativo rubro Colegios Particulares del Centro de Tumbes, 2014”; para optar el grado de Bachiller en Administración, presentado a la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Tumbes; siendo de Tipo descriptiva, de Nivel: cuantitativa; el diseño no experimental; conclusiones: Existe relación significativamente positiva del Clima Organizacional que perciban los trabajadores mayor será la rentabilidad laboral que experimenten los servidores de la empresa. Experimentando un excelente y adecuado Clima

Organizacional. Existe una vinculación causa-efecto positiva entre el Clima Organizacional y la rentabilidad Laboral.

Esquivel & Huamani (2016) en su tesis de investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián Cusco 2015”. Tesis para optar el título de licenciada en administración, Tuvo como objetivo general determinar el grado de relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – cusco 2015. Esta investigación es de tipo descriptiva, donde la muestra está conformada por 45 I.E. Del nivel inicial de gestión privada en el distrito de San Sebastián, los mismos que fueron la población de estudio, utilizo como instrumento de investigación un cuestionario, como conclusiones de la investigación, se evidencia: En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián - Cusco, el 24.4% de los encuestados manifestaron que el nivel de la dirección administrativa es muy bueno, la misma genera una calidad de servicio educativo de nivel regular, debido a que lideran grupos de trabajo propiciando la participación de los trabajadores, se está empezando a tomar en cuenta la opinión de los trabajadores, además se fomenta el reconocimiento al buen trabajo del personal y según la prueba estadística chi-cuadrado se puede afirmar que existe relación significativa entre la dirección administrativa y la calidad de Servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado  $p = 0.030 < 0.05$ , donde el grado de relación es del 22.4%.

Ríos (2016) en su tesis de investigación titulada, “Caracterización de la calidad del servicio bajo el modelo SERVQUAL en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes campestres en el distrito de Huaraz, 2016”. Tesis para

optar El Título Profesional de Licenciado en Administración, Tuvo como tuvo como objetivo general describir las principales características de la calidad del servicio bajo el modelo Servqual en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes campestres en el distrito de Huaraz; 2016. Para el desarrollo del presente trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptivo, cuantitativo y con diseño transaccional. Para el recojo de información se identificó una población de 1200 clientes, de los cuales se consideró una muestra de 291 clientes a quienes se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas cerradas por medio de la encuesta, de la cual se obtuvo los siguientes resultados: El 55.6% de los clientes manifiestan estar en desacuerdo respecto a que los empleados tengan conocimiento suficiente para contestar sus preguntas y el 58.3% manifiesta estar en desacuerdo respecto a que se les brinda una atención personalizada. Finalmente como conclusión: Los clientes encuestados perciben que existe una deficiente calidad de servicio porque consideran que no hay un interés por parte de la comunidad empresarial de mejorar la calidad del mismo en aspectos como empatía del personal, óptima infraestructura y equipamiento así como seguridad y capacidad de respuesta.

Coronado (2015) en su tesis de investigación titulada “Uso de las TIC y su relación con las competencias digitales de los docentes en la institución educativa n° 5128 del distrito de ventanilla – callao”. Tesis Para optar al Grado Académico de Magíster en Ciencias de la Educación. Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el uso de las TIC y las competencias digitales de los docentes en la Institución Educativa N° 5128 del distrito de Ventanilla – Callao. La investigación es de tipo descriptiva, donde la muestra está conformada por 91 docentes del nivel primaria y secundaria de la Institución Educativa N° 5128 Sagrado Corazón de María de Ventanilla – Callao utilizo como instrumento de investigación un

cuestionario, donde se observa que el nivel de significancia para la Z de Kolmogorov Smirnov es mayor que 0,05 tanto en los puntajes obtenidos a nivel del cuestionario sobre usos de las tecnologías de la información, como en el cuestionario sobre competencias digitales, por lo que se puede deducir que la distribución de estos puntajes en ambos casos difieren de la distribución normal. Algunas de las conclusiones a la que llego después del análisis realizado podemos observar que existe correlación entre el uso de las TIC se relaciona significativamente con las competencias digitales de los docentes. Existe relación entre el uso de instrumentos para el proceso de información y las competencias digitales. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, afirmándose que existe una correlación directa, moderada y significativa entre el uso de instrumentos para el proceso de información y las competencias digitales de los docentes.

Rojas (2015) en su tesis titulada “Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y la actitud de los Docentes de la Institución Educativa San Vicente de Paul 06 – 2015”. Tesis Para optar al Grado Académico de Magíster en Administración. Cuyo objetivo general: fue determinar el nivel de relación existente entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TICS) y la actitud de los docentes de la Institución Educativa San Vicente de Paul 06, 2015. Esta investigación es de tipo descriptiva-correlacional, donde la muestra está conformada por 20 docentes, utilizo como instrumento de investigación un cuestionario donde se obtuvo que el 65% de los docentes manifiestan que cuando buscan información en internet, se les dificulta elegir una opción y determinar la veracidad que esta búsqueda tiene. Entre las principales conclusiones Existe una relación positiva y significativa entre las tecnologías de la información y comunicación (TICS) y la motivación en su uso por parte de los docentes de la Institución Educativa San Vicente de Paul 06, 2015. Existe una relación

positiva y significativa entre las tecnologías de la información y comunicación (TICS) y la disposición en su uso por parte de los docentes de la Institución Educativa San Vicente de Paul 06, 2015. Existe una relación positiva y significativa entre las tecnologías de la información y comunicación (TICS) y la motivación en su uso por parte de los docentes de la Institución Educativa San Vicente de Paul 06, 2015. Existe una relación positiva y significativa entre las tecnologías de la información y comunicación (TICS) y la experiencia en su uso por parte de los docentes de la Institución Educativa San Vicente de Paul 06, 2015.

Wong & Miranda (2016) en su tesis de investigación titulada “Relación entre las Actitudes y el uso de las TIC en Docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército”. Tesis para optar el Grado Académico de: Magíster en Docencia y Gestión Universitaria Tuvo como objetivo general: Relacionar las actitudes de los docentes y el uso de las TIC en docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército. La investigación es de tipo descriptiva, la población está conformada por 85 docentes donde la muestra está conformada por la misma utilizo como instrumento de investigación un cuestionario, entre las principales conclusiones existe un nivel bajo en las actitudes hacia las TIC en docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército. Existe un nivel bajo en el uso de las TIC en docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército. Existe una relación directa y altamente significativa entre las actitudes y el uso de las TIC en docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército. No existen diferencias significativas al comparar las actitudes y el uso de las TIC según el género, condición laboral y título/grado académico.

### **2.1.3. Regionales**

Navarro (2015) en su Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, el cual lleva por título: “Competitividad y gestión de calidad en las MYPE, de confecciones trajes de fiesta, mercado modelo - Piura 2015” en la cual Estableció como objetivo: Determinar los factores de la Competitividad y Gestión de Calidad. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, siendo la interacción fuerte entre el cliente y el empleado. El método elegido en las MYPE, fue aplicado a los clientes siendo estos los que juzgan la calidad del servicio y se ha utilizado la encuesta SERVQUAL, que analiza el comportamiento del promedio de las calificaciones de percepciones considerando que los clientes esperan recibir un servicio de calidad. Como resultados de obtuvo que los encuestados se encuentran en un 60% satisfechos con la gestión de la calidad de las MYPE del rubro Trajes de fiesta, considerando que los clientes esperan recibir un servicio de calidad perfecto de 100 %, se puede considerar que apenas se cubren sus necesidades de satisfacción; El resultado de las dimensiones de las MYPE para el caso de confiabilidad, los clientes no ven a las empresas de este rubro como sumamente confiables llegando a aceptarlas por la necesidad de hacer el trato comercial no porque sean confiables para el cliente. La seguridad indica que no existe una total confianza que cree una sólida credibilidad. La percepción de empatía indica que el cliente no se encuentra completamente convencido. Dentro de tangibles no tienen una apariencia grata o agradable para el cliente, pero que tampoco es desagradable para los clientes. La percepción de respuesta o fiabilidad indica que no tienen un nivel de respuesta que sobrepasé o igualé las expectativas del cliente. De lo cual se obtuvo como conclusión dentro de lo que respecta el análisis del clima de negocio en las MYPE de confecciones trajes de fiesta

se pudo evidenciar que existe una falta de actualización por parte de los confeccionistas, les falta cambiar esos paradigmas que no los dejan sobresalir, explotar todos los recursos que tienen, tanto recursos materiales como recursos humanos, es escasa la capacitación al personal de trabajo eso incurre en que falta motivación por parte de los dueños de las MYPE hacia sus colaboradores, por lo tanto el clima del negocio es débil.

Palacios (2018) en su Informe de tesis para optar el título profesional de licenciado en educación secundaria en la especialidad de educación para el trabajo que lleva por título La Tecnología de Información y Comunicación en la Educación. Institución Educativa "José María Arguedas"- Piura: 2017 tuvo como objetivo general determinar la integración de la tecnología información y comunicación en las áreas de educación de la Institución Educativa José María Arguedas en Piura del 2017, la investigación es de enfoque cuantitativa, nivel descriptiva de diseño no experimental, la muestra estuvo constituida por 12 docentes se aplicó el cuestionario con 25 ítems permitió la evaluación a través de una escala Lickert concluyendo En el contexto en relación a las tecnologías, los docente en un 91% manifiestan que los proyectores multimedia deben estar instalados en el aula y este conocimiento se debe integrar en la carrera profesional, el 75% opinan que las TIC son muy fáciles de utilizar en el campo de la educación, el 92% de los docentes afirman que las TIC deben integrarse en las programaciones didácticas y el 83% manifiestan que es necesario contar con un coordinador. En el nivel de manejo y uso de herramientas informáticas aplicables a la educación, El 75% de los docentes manejan en el sistema operativo Windows y tienen correo pero no maneja, ni diseñan páginas web, ni Webquest, tampoco el 83% maneja y hace uso de herramientas informáticas aplicables a la educación, empero el 92 % utiliza Microsoft Windows, Excel pero sólo el 50% integra las TIC en las sesiones de



clase. En la idea y perspectivas que tienen los docentes respecto a las TIC, el 92% de los docentes tienen establecido la idea y perspectivas respecto a las TIC, el 92% en base a la teoría de Bruner y Ausubel denotando el 100% de los docentes opina que las TICs ayudan a mejorar el desempeño docente.

#### **2.1.4. Locales**

Marchan (2015) en su tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración la cual lleva por título Gestión de calidad y merchandising en las MYPE rubro imprenta de Talara año 2015 tuvo como objetivo general, determinar qué características tiene la gestión de calidad y merchandising en las MYPE rubro Imprenta de Talara año 2015, en la que se estableció una metodología descriptiva, para el recojo de información se empleó una muestra de 06 MYPES que represento la totalidad de la población, en el cual se manejó la técnica de encuesta utilizando como instrumento el cuestionario, donde se aplicó 13 preguntas cerradas y para validar dicho cuestionario se acudió a tres expertos quienes propusieron algunas recomendaciones. Para perfil del propietario el 90% son del género masculino, siendo relativamente jóvenes entre los 26 – 38 años de edad. Con respecto a las MYPES, el 100% de los propietarios encuestados, si cuentan con el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE).

Sobre la gestión de calidad se puede observar que el 33% de los propietarios encuestados, sí aplican estrategias para lograr los objetivos de su empresa y el 83% de los propietarios encuestados, si realizan control de calidad en sus productos y/o servicios. Y con respecto al merchandising el 33% de los propietarios encuestados, sostienen que sí generan productos más rentables con técnicas de merchandising en el local.

Núñez (2016) en su Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote filial Sullana, la cual lleva por título factores de la competitividad y la gestión de calidad en las MYPE comerciales rubro - abarrotes en la ciudad de Talara Alta (Piura), período 2016 y tuvo como objetivo general, determinar los principales factores de la competitividad y la gestión de calidad en las MYPE comerciales rubro abarrotes en la Ciudad de Talara Alta (Piura), período 2016. La investigación es de tipo cuantitativa descriptiva. Para el recojo de información se escogió en forma dirigida una muestra de 43 clientes, cantidad obtenida con la formula muestras sobre la población en las cuales se aplicó un cuestionario de 18 preguntas cerradas. Los resultados fueron los siguientes: Respecto a los datos generales de los clientes la edad promedio de los clientes de las MYPE estudiadas es de 35 a 50 años la cual representa un 40%; Respecto al Género el 72% son clientes del sexo femenino (amas de casa); Respecto al Grado de instrucción el 51% tienen primaria completa, el 70% de las MYPE les dan una buena atención al cliente, el 72% de los productos si satisfacen al consumidor. Finalmente se concluye: la gestión de calidad si tiene relación con la competitividad en las MYPE de la Ciudad de Talara Alta y el 70% de los encuestados opina que en las diversas MYPE si ofrecen productos de buena calidad.

Mientras que Núñez Del Arco (2015) en su tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración la cual lleva por título formalización y gestión de calidad de las MYPE rubro lavado de autos Talara 2015 tuvo como objetivo general, Identificar las características de la Formalización y Gestión de Calidad de las MYPE, rubro Lavado de Autos Talara 2015, en la que se estableció una metodología descriptiva, para el recojo de información se empleó una muestra de 06 MYPES que represento la totalidad de la población, en el cual se manejó la técnica de encuesta

utilizando como instrumento el cuestionario, donde se aplicó 30 preguntas cerradas y para validar dicho cuestionario se acudió a tres expertos quienes propusieron algunas recomendaciones. Obteniéndose como resultado que el 100% de las empresas son formales; identificándose como indicadores de la formalización, estar registrado ante SUNAT, declarar y pagar puntual sus impuestos, contar con el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa, tener licencia de funcionamiento y todos los documentos exigidos por la municipalidad. Así mismo, la emisión de comprobantes de pago en cada una de sus transacciones por el servicio. La adecuada gestión de calidad se manifiesta, en que los propietarios consideran en un 100% que el tiempo utilizado para realizar el servicio es adecuado, que hacen un inventario de los accesorios de los vehículos, que el personal se capacita contantemente y que conoce claramente sus funciones, que cuentan con un ambiente para la planificación de actividades diarias, que controlan los horarios de entrada y de salida de del personal, y que se supervisa la labor del personal cuando termina de realizar su servicio.

Burgos Palacios (2018) en su tesis para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas la cual lleva por título implementación de un sistema web responsive para automatizar la gestión de calidad del área académica del I.E.S.T.P. Luciano Castillo Colonna – Talara; 2018. Tuvo como objetivo general, implementar un sistema web responsive para automatizar la gestión de calidad del área académica del I.E.S.T.P. Luciano Castillo Colonna, - Talara, para optimizar los recursos y procesos de dicha área, en la que se estableció una metodología descriptiva, para el recojo de información se empleó una muestra de 54 participantes entre docentes y estudiantes, en el cual se manejó la técnica de encuesta utilizando como instrumento el cuestionario, donde se aplicó 20 preguntas cerradas. Obteniéndose como resultado que en relación al nivel de satisfacción de los procesos actuales de matrícula y reporte de record de notas del área

académica, además se observa que un 63% de las personas involucradas en el estudio no se encuentran satisfechos con los procesos actuales del área académica del I.E.S.T.P Luciano Castillo Colonna. – Talara, 2018; dificultando los procesos de matrícula y de reporte de record de notas, a comparación con los resultados obtenidos en su proyecto de investigación Pinedo (6), nos da un alcance sobre los estudios que realizó los cuales obtuvo un porcentaje del 62.80% de negación con respecto a la aceptación de los procesos de que se manejaban en la empresa Taxitel SAC – Lima.

Por otro lado Sullon Chunga (2018) en su tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración la cual lleva por título perfil del nivel de gestión de las tecnologías de la información y las comunicaciones (tic) del dominio de planificar y organizar en el instituto superior SENATI filial talara; 2015. Tuvo como objetivo general, Determinar el nivel de gestión del dominio planificar y organizar de las tecnologías de la información y comunicaciones en el Instituto Superior SENATI Filial Talara, 2015, en la que se estableció una metodología descriptiva, para el recojo de información se empleó una muestra de 20 trabajadores que represento la totalidad de la población, en el cual se manejó la técnica de encuesta utilizando como instrumento el cuestionario, donde se aplicó 11 preguntas cerradas. Obteniéndose como resultado que el 70% de los trabajadores sostienen que el proceso Definir el Plan Estratégico de las tecnologías de información y comunicación es de nivel de madurez 1 - Inicial / Ad Hoc. La información obtenida concuerda con los resultados obtenidos de la tesis “Nivel De Gestión Del Dominio Planificación Y Organización de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (Tic) en la Municipalidad Provincial De Piura” en el año 2015, elaborada por palacios (11), donde sostiene que en la Municipalidad Provincial de Piura el nivel de madurez para el proceso Definir el Plan Estratégico de las tecnologías de información y comunicación es 1 – Inicial / Ad Hoc. Asimismo se

puede apreciar que el 75% de los trabajadores sostienen que el proceso Administrar la Inversión en Tecnologías de Información es de un Nivel de Madurez 1 - Inicial / Ad Hoc. La información obtenida no concuerda con los resultados obtenidos por Benavides (2013), en su tesis “Perfil Del Nivel de Gestión del Dominio Planeamiento y Organización de Tecnología de Información y Comunicación en la Entidad Financiera BBVA Banco Continental Filial Sullana, Año 2012”, donde afirma que el nivel de madurez para el proceso Administrar la Inversión en Tecnologías de Información es Repetible pero Intuitivo.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1. I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”**

#### **2.2.1.1. Reseña**

Comenzó sus actividades académicas en el año de 1998, autorizado por R.M 153 98 ED, Siendo su Director El. Ing. Ramón Alpaca Ramos.

Actualmente ha Revalidado con R.M 409 2005 ED los que garantiza la eficiencia labor académica y administrativa que realiza. El personal de la especialidad de computación e Informática está capacitado para planificar, desarrollar y gestionar sistemas de información mediante computadoras de los diversos procesos en las distintas organizaciones. A través del análisis de sus requerimientos, considerando criterios de calidad y seguridad. Tiene convenios para prácticas terminales con las principales empresas de Talara, convenios con Universidades para convalidación de Estudios.

Las características que tiene el I.E.S.T.P. "DEL NOR - OESTE" tiene una infraestructura propia de un edificio de tres niveles, con 10 secciones para

la impartición de clases, con 02 laboratorios de cómputo y 01 auditorio con capacidad para 250 personas, actualmente en el semestre 2019 – I cuenta con 160 estudiantes.

En el Instituto del NOR OESTE se ofrece todo lo necesario para hacer crecer el talento y convertir a los estudiantes en verdaderos profesionales. Cuenta con infraestructura y tecnología con un sistema de enseñanza práctico e innovador.

#### **2.2.1.2. Visión**

Consolidarse para el 2020 como el mejor I.E.S.T.P. de la provincia de Talara y la Región Grau, además de ser reconocidos por la calidad de formación de Profesionales de éxito, competentes para que ocupen los primeros puestos de trabajo y sean los mejores en las grandes en las empresas de nuestro alrededor y de toda la Región".

#### **2.2.1.3. Misión**

Somos el Instituto Superior Tecnológico Privado del NOR OESTE, Cuyo propósito principal es formar Jóvenes profesionales capaces de sobresalir en el ámbito laboral, contamos con un local en el centro de la ciudad y de fácil acceso, ambientes cómodos funcionales y debidamente implementados, laboratorios de computo con internet, aula taller de mecanografía, módulo de contabilidad, enseñanza y asesoramiento personalizada, plan de estudios modernos y constante actualización, seminarios y conferencias especializadas, visitas a empresas, prácticas en nuestra Institución y empresas de nuestra ciudad, convenios con

universidades de la región, certificaciones progresivas y título a nombre de la nación, dominio de inglés técnico y/o comercial.

#### **2.2.1.4. Ventajas**

- Local en el centro de la ciudad
- Ambientes Cómodos
- 2 Laboratorios de Computo
- Aula Taller de Mecanografía
- Módulo de Contabilidad
- Biblioteca
- Plan de Estudios Modernos
- Seminarios y Conferencias
- Visitas a Empresas y Universidades
- Prácticas en la misma institución y empresas del medio
- Convenio con las Universidades de la Región
- Certificaciones Progresivas y Titulo a nombre de la Nación
- Dominio de Ingles Técnico y/o comercial
- Una computadora por alumno
- Auditorio con Capacidad de 250 personas
- Moderno Proyector Multimedia

#### **2.2.1.5. Especialidades Técnicas**

El Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor – Oeste viene ofreciendo las carreras de con los siguientes perfiles:

- **Computación e Informática**, el Técnico en Computación e Informática egresado del Instituto del Nor Oeste, estará preparado para dirigir y desarrollar sistemas y departamentos de tecnología de la información de cualquier empresa u organización. Su misión es concebir, crear y mantener las aplicaciones computacionales de las organizaciones donde se desempeña.

- **Secretariado Ejecutivo Computarizado**, la Secretaria del NOR OESTE se relaciona con los principios de la exigencia académica y la excelencia profesional; está capacitada con conocimientos y técnica que hacen de ella la base fundamental para el funcionamiento de toda empresa, institución u organización de nuestro medio, al punto de convertirse en la mejor imagen de la misma.

- **Contabilidad**, el técnico contable del NOR ESTE orienta a los gerentes, a través de la contabilidad sobre el curso que siguen sus negocios, mediante datos estadísticos, los mismos que permiten conocer la estabilidad y solvencia de la empresa, de manera que se pueda conocer su capacidad financiera para facilitar la toma de decisiones.

**2.2.1.7. Desarrollo de Sistemas de Información**, tales como Diseño Gráfico, Microsoft Office, Ofimática Contable, Ofimática Secretarial, Diseño y Programación Web, Diseño Asistido Por Computadoras, Mantenimiento Y Reparación de PC.

#### **2.2.1.7. Infraestructura**

Las características que tiene el I.E.S.T.P. "DEL NOR - OESTE" tiene una infraestructura propia de un edificio de tres niveles, con 10 secciones para la impartición de clases, con 02 laboratorios de cómputo y 01 auditorio con capacidad para 250 personas, actualmente en el semestre 2019 – I cuenta con 100 estudiantes.



#### 2.2.1.8. Tecnologías con las que cuenta la institución

Servicio	EQUIPO	EQUIPO DE COMPUTO
<b>Internet Velocidad Media - Alta.</b>	Access Point	80 computadoras repartidas en dos laboratorios
	Router	04 computadoras del personal administrativo
	Página WEB	
	Plataforma Virtual	02 computadoras para aula de docentes
Sistema de internet alámbrico e inalámbrico.		

#### 2.2.1.9. Población Estudiantil

La institución tiene un total de alumnado que asciende a 100 estudiantes, debidamente matriculados en el semestre 2019 – I, distribuidos en turnos de mañana y tarde.

#### 2.2.1.10. Plana Docente Y Personal Administrativo

Personal altamente capacitado dispuesto a contribuir con la formación en valores y capacidades de la juventud local, todos cuentan con título profesional a nombre de la nación lo cual asegura que en la institución el éxito está asegurado.

#### 2.2.2. Gestión De Calidad

##### 2.2.3.1. Concepto de gestión de calidad

Camisón, Cruz y Gonzales (2006), la gestión de calidad es el sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes que pone en prácticas principios para mejorar la calidad. La orientación hacia la gestión de calidad se hará mediante los siguientes pasos: los principios, las prácticas y las técnicas. Es decir los principios guiarán a la organización, las prácticas son las actividades a realizar para desarrollar los principios y las técnicas la implementación de prácticas.

El autor indica que la principal norma de la empresa debe ser permanecer en el mercado, manteniendo el orden administrativo, satisfacer las necesidades del cliente y asegurar los empleos. La calidad no es otra cosa más que “una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua” (Deming, 1989)

### **2.2.3.2. Características de la gestión de calidad**

Para Camisón, Cruz y Gutiérrez (2006), el enfoque de la gestión de calidad se puede caracterizar perfectamente en ocho principios fundamentales:

1. Orientación al cliente.
2. Orientación estratégica a la creación de valor.
3. Liderazgo y compromiso de la dirección.
4. Visión global y horizontal de la organización.
5. Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias.
6. Orientación a la cooperación.
7. Orientación al aprendizaje y a la innovación.
8. Orientación ética y social.

### **2.2.3.2.1. Orientación al cliente**

Este principio se basa que toda la actividad empresarial está dirigida hacia sus clientes, para poder lograr de esta manera su satisfacción, precisamente porque son ellos los que evalúan la calidad del servicio que una empresa les ofrece. Se pensaba anteriormente que bastaba enfocarnos al producto y procesos, pero ese pensamiento no sirve en un mercado de consumidores que experimentan cambios en los hábitos de consumo, con la orientación al cliente la empresa debe cumplir la necesidad de su cliente que no solamente quiere un producto sino que paralelamente también desea un buen precio , información exacta y oportuna y servicio de asesoramiento antes y después de comprar , servicio a tiempo, adquisición de garantía, cantidades, etc.

La definición de este principio orientado al cliente comprende dos dimensiones:

Cuidado del producto: esto establece que debemos cumplir las especificaciones que satisficieran sus necesidades y que debe ser perdurable en el tiempo. Aclaremos el término especificación diciendo a través de las sgtes implicaciones:

Comunicación entre suministrador y cliente para entender sobre lo que suministra mediante sus características y los resultados que se derivan de lo primero. Entonces conformidad de especificaciones es simplemente respeto escrupuloso por el suministrador de la relación contractual que se establece con el cliente.

Relación proveedor-cliente, todos los miembros de la organización deben accionar para cumplir las especificaciones solicitadas por sus clientes, lográndolos satisfacer y minimizar paralelamente ese valor añadido que no se vende.

Cualquier tarea es definida en términos de especificaciones y será necesario medirla en toda relación proveedor cliente, esto para poder hacer posible una gestión más exitosa.

Cuidado del cliente: esto consiste en adelantarse a las futuras especificaciones que demandarían nuestros clientes, en pos de la calidad presente o sorpresiva.

#### **2.2.3.2.2. Orientación estratégica a la creación de valor**

Se basa en la plasmación y conocimiento de una misión y visión que debe ser compartida como un principio buscando la calidad como prioridad. Se debe desarrollar estrategias a medio y largo plazo con mucha claridad que serán guiadas por ese propósito compartido adoptando la gestión de calidad tanto al momento de definir objetivos y el análisis de estrategias futuras q nos permitan encontrar la calidad deseada generándose las ventajas competitivas.

Impulso de proyectos, programas, acciones que estén acordes con la misión y a la estrategia de una organización, sistematizando las actividades para poder llevar el control de las mismas y mejora de calidad.

Las estrategias serán fundamentales en una empresa para lograr el cambio organizativo y cultural que facilitara el nuevo pensamiento filosófico de la dirección en busca de la calidad mediante la implantación de estructuras, sistemas, culturas y procesos adecuados.

Prácticas para integrar la calidad en el proceso estratégico:

Si se desea integrar la calidad deberemos recurrir a distintos tipos de prácticas en el proceso empresarial. Mencionemos los siguientes: Identificación e investigación de nuevas necesidades , aplicar métricas basadas en los principios de gestión de calidad

,beneficio del análisis estratégico con prácticas y técnicas en el estudio de mercado y de los competidores enfocados en la gestión de calidad ,tales como el benchmarking, obtención de ventajas competitivas con la identificación de buenas prácticas q ayuden a lograrlo e incrementar su explotación y la cooperación de los clientes y proveedores para lograr reducción de costos y mejora de calidad.

#### **2.2.3.2.3. Liderazgo y compromiso de la dirección**

La responsabilidad de la dirección en los problemas de la calidad

La ejecución de la gestión de calidad es responsabilidad de la dirección. Mientras que el CWQC decía que la calidad era función de quien realizaba una operación quienes concentraban todas sus inversiones hacia los empleados, la gestión de calidad en este caso hace responsable a todo nivel jerárquico, teniendo la mayor cuota de responsabilidad la dirección. Si una organización posee un enfoque de la calidad orientada hacia los mercados, la dirección será responsable, porque es el quien traerá nuevas funciones de liderazgo y de toda la fluidez de los elementos q forman parte de la organización hacia la calidad. Con esto se percibe que la gestión de calidad debe ser una prioridad básica para todo equipo de dirección de una empresa

#### **El liderazgo y compromiso de la dirección: nuevas responsabilidades**

La gestión de calidad al momento de ponerla en práctica en forma estratégica exige q la cultura empresarial sea transformada, empezando básicamente con el cambio de dirección. Aquel estilo de dirección tradicional que recopilaba información, toma de decisiones, aplicación de incentivos y castigos para lograr eficiencia en los trabajadores forma parte del pasado, debido a que un trabajador se sentía limitado en sus responsabilidades de hacer tareas. El compromiso de la alta dirección para conseguir la gestión de calidad soñada se basara diseñando los procesos para tratar de

eliminar las causas o errores comunes que influyen en la variación de la calidad de los bienes o servicios, pero también consiste en la implantación de reglas, normas o políticas q se adecuen para el desarrollo y crecimiento del capital humano a fin de poder anticipar los futuros problemas y de explorar oportunidades de mejora.

Lograr el éxito de cualquier proceso relacionado con la calidad se debe a una implantación sistémica y efectiva. Como ya sabemos la gestión de calidad se expandirá por toda la organización y será necesario de una infraestructura q de soporte a esta iniciativa. De ello será necesario crear una estructura organizada en todas sus iniciativas, con lo cual se creara una estructura muy positiva y permanente de organización dirigida a la calidad fomentando progreso en la nueva dirección. La gestión de calidad implica cambios como la creación de una estructura capaz y responsable para este nuevo método que habríamos seleccionado generando y exigiendo a los directivos el aporte o asignación de recursos para cubrir esas necesidades (dinero, espacio y personal).

#### **2.2.3.2.4. Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias**

Las personas en primer lugar. Orientarse a las personas será fundamental para la Gestión de calidad sin dejar de mencionar ciertos valores como el compromiso y liderazgo de la dirección de la organización, visión y cooperación interna. A través de este principio la Gestión de calidad despliega conceptos de conocimientos, habilidades, compromiso y responsabilidad en todos los rincones de la organización para concientizar la calidad en sus miembros.

La GC se hace con las personas en vez de algo que se hace a las personas. El principio de orientación a las personas dice que las personas que no ocupan puestos de

dirección son los que más conocen sus actividades, siendo estos los que contribuirán a la mejora continua y satisfacción de consumidores. Principio plural por que abarca otros conceptos como el compromiso, participación e implicación de personas, formación y desarrollo de competencias de personas.

Es imprescindible saber que para mejorar la calidad del servicio no se lograra supervisando a los trabajadores que la prestan. Esto genera desmotivación, ineficacia e insatisfacción.

### **Prácticas para enfocar la organización de las personas**

Enfocarse en las personas , fue denominado por Black y Porter (2011) , paralelamente la inclinación hacia el cliente interno lo hablaron Mann y Kehoe (1994) , quienes desarrollaron procesos orientados a la realización de procesos , generando buenas prácticas de recurso humano, que debemos incluir:

Compromiso de los miembros ante la misión y todo objetivo empresarial. Compromiso y desarrollo de motivación con la calidad de los colaboradores asignando responsabilidad y recursos e incentivando actitud de anticipación. Incrementar la participación de todo el personal y hacer promoción de la misma para la mejora continua, rompiendo barreras de centralización para dar autonomía y tomar iniciativas como punto de futuras decisiones.

Reconocer los logros individuales y colectivos de nuestros colaboradores. Conseguir todo tipo de comunicación (lateral, ascendente y descendente)

### **Compromiso y satisfacción de personal**

Se logra con las buenas prácticas del recurso humano para beneficiar la implantación de la gestión de la calidad. Asegurando el compromiso de los

empleados con los objetivos de calidad trae positivamente efectos muy positivos para la gestión de la calidad para el desempeño de una empresa o compañía. (Bou y Beltrán, 2005).

### **Selección del personal**

Al momento de seleccionar un personal lo haremos con buenas prácticas ajustando o direccionando a un entorno de calidad. Mayormente las organizaciones no desean mover este aspecto, queriendo mantener el mismo proceso de selección de personal antes de la implantación de gestión de calidad debido a que se tiene el pensamiento que las habilidades que tenga un trabajador pueden lograrse o desarrollarse con la formación.

### **Participación**

La participación es muy importante para identificar y poder corregir situaciones o problemas de calidad, todo esto cae como responsabilidad sobre dirección de poder crear un gran sistema de participación que preste intereses, sugerencias y opiniones de los colaboradores, para que puedan actuar y ser responsables manejando la calidad por todos. La participación se concretará al alcanzar toda la información a los colaboradores al momento de asignarles tareas o funciones y saber lo que esperamos de ellos mismos. Dar poder a las personas: autonomía y libertad de acción.

Un paso para conseguir el éxito de la gestión de calidad es mediante la descentralización. Las personas al sentir que se les brinda poder tendrán la capacidad de poder actuar correctamente cuando existan defectos en calidad, teniendo decisión para mejorarlos. Obtener un compromiso y participación permite a un director delegar acciones como planificar, ejecución y control de tareas que reflejan la autonomía personal de sus ejecutores directos. Formación en calidad



Debemos intentar prevenir el futuro y no predecirlo. La asignación de recursos (tiempo y dinero) para formación de toda la estructura de una empresa será una política consecuente. Las estrategias para formación de calidad desempeñan un rol fundamental para el éxito de gestión de la calidad porque esta demandaría apoyo e involucración del personal a esta iniciativa.

#### **2.2.3.2.5. Visión global, sistémica y horizontal de la organización**

##### **El enfoque global de la organización**

La gestión de la calidad es un proceso completo que la envuelve a la misma organización contribuyendo con cada área o departamento, cada actividad o persona con su respectivo nivel de responsabilidad. Asimismo la visión involucra la participación de miembros y funciones de la empresa para poder satisfacer a todos nuestros clientes, reduciendo costos a aquellos valores que no generan valor. Gestión por procesos y enfoque de sistemas.

La gestión de calidad trabaja específicamente en los procesos de la organización dejando de lado a las funciones, esto debido a que toda actividad se descompone en proceso y tarea. El proceso se entiende como secuencia de tareas y actividades que van añadiendo valor cuando se ofrece un servicio o producto buscando el único resultado de satisfacer especificaciones y exigencias de clientes.

Obtendremos eficiencia si nos enfocamos en la gestión de los procesos configurándolos como creadores de valor. En la gestión por procesos, actividades y tareas de una compañía se enfoca al cliente aportando valor añadido. El fin de la gestión por proceso es el servicio que puede satisfacer a alguien que forma parte de un mercado, en otras palabras nos referimos a ese cliente externo que manifiesta sus necesidades como requerimiento.

Las actividades que intervienen directa o indirectamente al momento de satisfacer a un cliente externo , tiene un desempeño de un papel proveedor interno para otras funciones obteniendo una organización compuesta por relaciones internas cliente-proveedor, formando parte de un proceso, dentro de una cadena proveedor-cliente.

### **Cooperación interna y trabajo en equipo**

La cooperación interna y el trabajo en equipo se lograra por que los miembros están ligados a una cadena proveedor – cliente con lo cual estarían dispuestos a la colaboración , reaccionando a sus necesidades , investigando el resultado de sus productos al pasar al siguiente proceso y así poder adecuarlos a las necesidades de sus proveedores y clientes.

Poner prácticas de cooperación interna y trabajo en equipo le da solidez a la gestión de calidad, siendo estas algunas razones como: facilidad de comunicación en todas las unidades, adecuación de estándares, estimulación de aprendizaje y adaptación de la organización ante los cambios que experimenta un mercado, haciéndolo flexible y e incrementando la reducción de tiempos de respuestas en las acciones de una compañía.

### **Organización horizontal.**

Implica la no utilización de la organización taylorista, jerarquización vertical y división de trabajo y adaptación de un enfoque horizontal que cruce fronteras a través de la agrupación de procesos con independencias a la división de los trabajos.

#### **2.2.3.2.6. Orientación a la cooperación**

#### **La cooperación externa y la organización abierta en red**

Con la cooperación externa una empresa podrá implantar principios que contribuirán al logro de objetivos, menciones a la orientación estratégica hacia la creación de valor, el aprender mediante la innovación y orientarnos hacia nuestros clientes.

El elemento impulsor que va a facilitar esta implantación en la concepción global de la compañía será en este caso el directivo, dando una creación de valor hacia todos los grupos de interés del mercado. Una empresa se vuelve eficaz y eficiente y el crecimiento de relaciones tanto de la confianza y pautas para poder trabajar en equipo beneficia los grupos de interés externos. Se puede decir que la cooperación externa acrecienta la competitividad de la empresa, porque establecemos una buena relación con los clientes, orientándonos a satisfacerlos y transformarlos en fieles hacia un negocio. El estimular una cooperación interna y externa también trae consigo resultados muy positivos sobre la capacidad y aprendizaje y la innovación de los socios.

Compartir recursos, experiencia, conocimiento, e información facilitara el enriquecimiento y la renovación de las existencias de ambas partes. Con la implantación de la cooperación traerá consigo nuevas experiencias con formas nuevas de colaboración y coordinación, siendo más precisas y completas que ayudaran a poder establecer un desarrollo de capacidad de adaptación, de la flexibilidad y de la reducción a los cambios exigidos, siendo muy ágiles para ello.

### **Prácticas para la orientación a la cooperación**

Dentro de ellas tenemos:

Establecimiento de Programas que apoyen la cooperación o alianzas estratégicas para los proveedores para poder llevar a cabo la integración de equipos y así poder el diseño y creación de nuevos bienes o servicios.

La cooperación con los clientes ayudara a definir el producto y paralelamente poder informar a una compañía toda queja o sugerencia.

Un programa que apoye a las mejora de proveedores que me permitan mejorar procesos y poder llegar a la calidad deseada.

#### **2.2.3.2.7. Orientación al aprendizaje y orientación**

Toda dirección líder debe abrirse a un mercado para poder percibir el aprendizaje de adaptación así como también todo cambio que genera una innovación; teniendo clara dos conceptos llamados la mejora continua y la mejora radical.

#### **2.2.3.2.8. Orientación ética social**

La gestión de calidad como definición de proceso de cambio organizacional que logra afectar por completo a esta, te guiara a nuevos modelos con el uso amplio de variables que describe no solamente actividades internas de la compañía, sino los efectos consecuentes de aquellas actividades tendrán sobre agentes que están fuera de ella, llamados clientes, proveedores, la sociedad, organizaciones públicas, organizaciones no lucrativas, comunidades en su conjunto.

Hacer esto permite hablar de un principio llamado orientación hacia los grupos de interés y responsabilidad ético-social. Aquí suponemos movilizar todos los recursos para poder cumplir la satisfacción de necesidades de los grupos claves.

Se debe describir las prácticas para la orientación ética social, entre ellas diremos toda acción orientada a implicar a la organización en poder alcanzar soluciones a los problemas que aquejan a una comunidad. La orientación social plasma la gestión de la calidad que se preocupa por el medio ambiente, el uso mínimo de recursos y que sus procesos no sean contaminantes. Otra práctica que a menudo se de repetir es la cooperación para corregir o prevenir daños, el impacto al medio ambiente

y escasas o deterioro de recursos naturales que han sido generados por su actividades o aquellas que le pertenecen a otras empresas.

### **2.2.3.3. Beneficios de la gestión de calidad**

Los beneficios de la norma ISO de gestión de la calidad es ideal para empresas de cualquier tamaño y puede ayudarle a superar los problemas específicos a los que se enfrentan las pequeñas empresas, (Chárter, 2017) indica algunos beneficios de las normas:

- Le permitirá convertirse en un competidor más consistente en el mercado.
- Mejorará la Gestión de la Calidad que le ayudará a satisfacer las necesidades de sus clientes.
- Tendrá métodos más eficaces de trabajo que le ahorrarán tiempo, dinero y recursos.
- Mejorará su desempeño operativo, lo cual reducirá errores y aumentará los beneficios.
- Motivará y aumentará el nivel de compromiso del personal a través de procesos internos más eficientes.
- Aumentará el número de clientes valiosos a través de un mejor servicio de atención al cliente.
- Ampliará las oportunidades de negocio demostrando conformidad con las normas.

Para Rafael, (2009) implementar un SGC en la organización puede traer muy buenos beneficios, ya que lo hace con un alto nivel de compromiso por parte de la alta dirección e integrando a su cultura.

Algunos ejemplos sé que se pueden citar son:

- **Aumentar la satisfacción de los clientes:** Este SGC logra que la empresa planifique sus actividades en base a las expectativas de los consumidores y no solamente en base a las expectativas que establece la empresa, sino por lo que la calidad se integra en el producto o servicio desde la planificación, Hay que saber que la calidad no es solo cumplir los requisitos sino tener a los consumidores satisfechos.
  
- **Reducir variabilidad en los procesos:** Debido a este SGC podemos homogeneizar los procesos de la empresa reduciendo así la inestabilidad que se presentan en estos, lo cual hace que aumente la capacidad de producir productos consistentes.
  
- **Reducir costes y desperdicios:** El SGC ha logrado crear una cultura proactiva y de análisis de datos, por lo que la empresa se enfoca en determinar las oportunidades de mejoras y corregir los problemas potenciales, lo que conlleva a que esta tenga numerosos ahorros en recursos.
  
- **Mayor rentabilidad:** El SGC logra que las empresas aumenten la satisfacción de los clientes, reduzcan costes y desperdicios, ya que al

aumentar su rentabilidad produce mayores ingresos, mayor margen de beneficios, así como mejor posicionamiento en el mercado con la finalidad de lograr captar consumidores satisfechos y leales. (Rafael M. , 2009)

### **Las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC).**

#### **Definiciones:**

Romero, Saldivar, Delgado y Sánchez, (2012), en su libro de las TIC, indica que las TIC, son un conjunto de técnicas, desarrollos y dispositivos avanzados, que integran funcionalidades de almacenamiento, procesamiento y transmisión de datos que mejoran y facilitan la vida del ser humano.

### **Importancia del Uso de las TIC en las Organizaciones Educativas**

Según Miranda de Larra (2004) las principales aportaciones de las TIC a las actividades humanas se concretan en una serie de funciones que nos facilitan la realización de nuestros trabajos porque, sean éstos los que sean, siempre requieren una cierta información para realizarlo, un determinado proceso de datos y a menudo también la comunicación con otras personas; y esto es precisamente lo que nos ofrecen las TIC:

- **Fácil acceso a todo tipo de información:** sobre cualquier tema y en cualquier formato (textual, icónico, sonoro), especialmente a través de la televisión e Internet pero también mediante el acceso a las numerosas colecciones de discos en soporte CD-ROM y DVD: sobre turismo, temas

legales, datos económicos, enciclopedias generales y temáticas de todo tipo, películas y vídeos digitales (se están digitalizando en soporte DVD toda la producción audiovisual), bases de datos fotográficas, etc.

- **Instrumentos para todo tipo de proceso de datos:** Los sistemas informáticos, integrados por ordenadores, periféricos y programas, nos permiten realizar cualquier tipo de proceso de datos de manera rápida y fiable: escritura y copia de textos, cálculos, creación de bases de datos, tratamiento de imágenes, etc. Para ello disponemos de programas especializados: procesadores de textos, editores gráficos, hojas de cálculo, gestores de bases de datos, editores de presentaciones multimedia y de páginas web entre otros, que nos ayudan especialmente a expresarnos y desarrollar nuestra creatividad, realizar cálculos y organizar la información
- **Canales de comunicación:** inmediata, sincrónica y asíncrona, para difundir información y contactar con cualquier persona o institución del mundo mediante la edición y difusión de información en formato web, el correo electrónico, los servicios de mensajería inmediata, los foros telemáticos, las videoconferencias, los blogs y las wiki.
- **Almacenamiento de grandes cantidades de información:** en pequeños soportes de fácil transporte (pendrives, discos duros portátiles, tarjetas de memoria.). Un pendrive de 1 Gbyte puede almacenar alrededor de un mil millones de caracteres, un volumen equivalente a mil libros de



cientos de páginas y a miles de fotografías de calidad media. Y un disco duro portátil de 200 Gbytes, puede almacenar muchos largometrajes con buena calidad de imagen.

- **Automatización de tareas:** mediante la programación de las actividades que queremos que realicen los ordenadores, que constituyen el cerebro y el corazón de todas las TIC. Ésta es una de las características esenciales de los ordenadores, que en definitiva son "máquinas que procesan automáticamente la información siguiendo las instrucciones de unos programas".
- **Interactividad:** Los ordenadores nos permiten "dialogar" con programas de gestión, videojuegos, materiales formativos multimedia, sistemas expertos específicos. Esta interacción es una consecuencia de que los ordenadores sean máquinas programables y sea posible definir su comportamiento determinando las respuestas que deben dar ante las distintas acciones que realicen ante ellos los usuarios.
- **Homogeneización de los códigos:** empleados para el registro de la información mediante la digitalización de todo tipo de información: textual, sonora, icónica y audiovisual. Con el uso de los equipos adecuados se puede captar cualquier información, procesarla y finalmente convertirla a cualquier formato para almacenarla o distribuirla. Así por ejemplo, hay programas de reconocimiento de caracteres que leen y convierten en voz los textos, programas de reconocimiento de voz que escriben al dictado, escáneres y cámaras digitales que digitalizan imágenes.

- **Instrumento cognitivo:** que potencia nuestras capacidades mentales y permite el desarrollo de nuevas maneras de pensar.

#### **2.2.3.4. Gestión de calidad en la educación**

Una educación de calidad aumenta y mejora el stock de capital humano, por lo que sostiene el crecimiento económico futuro. Dicho de otro modo, sin una buena educación, un país no tiene futuro, así se simple. Lo que pase en el futuro depende de lo que se haga hoy. ¿Qué se sabe? En primer lugar, la educación no se puede dejar al libre mercado, pues si así fuera solo podrían educarse los que tienen los medios para hacerlo. Por eso todos los Estados del mundo ofrecen educación pública. Hasta ahí todo es claro. En segundo lugar, en algunos países la educación, en especial la pública, es mejor que en otros. En tercer lugar, en el Perú la gran mayoría de oferta educativa es pública. En cuarto lugar, existen diferentes maneras de proveer educación. En quinto lugar, el financiamiento de la educación pública proviene de los impuestos que pagamos todos los peruanos. ¿Cómo mantenemos un sistema educativo con esos resultados? Aquí todos somos responsables. Es imposible hablar de inclusión social si se mantiene el nivel educativo que tenemos. Podemos preguntarnos muchas cosas como por ejemplo, ¿por qué no se reforma la educación? ¿Qué rol juegan los maestros y los padres de familia? ¿Cómo se designan los directores de las escuelas y cuánta autonomía tienen? ¿Qué rol juega el sindicato? ¿Todo se reduce a aumentar sueldos a los maestros? ¿Qué más hay que hacer? ¿Se asigna mucho o poco dinero desde el

estado a la educación? La lista de preguntas, sin respuesta, es más larga, pero ahí tenemos un punto de partida. Pensemos más en cómo lograr una educación de calidad para todos. (Parodi, 2013)

### **2.2.3. Las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC).**

#### **2.2.4.1. Definiciones:**

Las tecnologías de la información y la comunicación han evolucionado la forma de trabajo de las empresas. Los avances tecnológicos han permitido que estas herramientas sean parte de la modernización de las empresas, lo que les permite innovar con nuevas formas de procesar información de una manera rápida y segura. Las empresas que usan las TIC como herramientas para mejorar sus procesos de negocio son las que tienen mejores ventajas en el mercado, ayudando en el crecimiento productivo y económico de la organización.

Romero, Saldivar, Delgado y Sánchez, (2012), en su libro de las TIC, indica que las tecnologías de la información y la comunicación, son un conjunto de técnicas, desarrollos y dispositivos avanzados, que integran funcionalidades de almacenamiento, procesamiento y transmisión de datos que mejoran y facilitan la vida del ser humano.

Para Marín (2010) las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han transformado la manera de gestionar recursos, administrar la información y comunicarse al interior y exterior de las empresas. Cada vez

más el éxito de las compañías depende de su capacidad de generar conocimiento, procesar información y comunicarse eficientemente. De todos, es conocida la sabia frase que dice: “aquel que tiene la información y el conocimiento, tiene el poder”, pues hoy, poseer la información no es suficiente, también es indispensable administrarla y comunicarla con eficiencia y celeridad.

Las TIC pueden usarse simplemente para automatizar procesos preexistentes según Restrepo Rivas (2009), pero lo más probable es que las actividades sean por lo menos racionalizadas, para aprovechar las ventajas de las nuevas posibilidades que la tecnología crea, y en algunos casos los procesos requieren ser rediseñados sustancialmente. Por lo tanto, los impactos sobre los procesos organizacionales son notorios y pueden ser muy profundos (...) La expectativa es que los cambios aporten beneficios considerables, pero a menudo esos beneficios solo se realizan a mediano plazo. Comúnmente el impacto a corto plazo en la organización y en su rentabilidad se ve como negativo, se hace la inversión, un gasto excepcional, y se rompe la rutina existente.

Para Pastor Carrasco, Carlos (2008) la adopción de TIC en las empresas peruanas es tan heterogénea como las desigualdades económicas que hay entre las empresas y la educación de los empleados. La situación es más crítica aun en las micro y pequeñas empresas. En consecuencia, el porcentaje de trabajadores con acceso a computadoras y a internet también está fuertemente sesgado.

#### **2.2.4.2. Importancia del Uso de las TIC en las Organizaciones**

##### **Educativas**

Según Bautista, Martínez & Hiracheta (2014) nos dice que en el mundo educativo podemos encontrar infinidad de aplicaciones de las Tics, desde la creación de portales o webs educativas, la creación de aulas virtuales de enseñanza-aprendizaje, la videoconferencia, software para la educación y lógicamente todo el conjunto de material didáctico que tiene un soporte de disco o de multimedia educativo que actualmente se distribuye a través de Internet.

Por otro lado Mendoza (2014) nos dice que El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el ámbito educativo, con la orientación pertinente para lograr los objetivos educacionales, pueden lograr que los estudiantes adquieran las capacidades necesarias con el fin de ser competentes para utilizar tecnologías de la información; buscar, analizar y evaluar la información de manera eficiente que les permita tomar las decisiones pertinentes para la solución de problemas; desarrollar la creatividad y la productividad, así mismo, ser comunicadores, colaboradores, publicadores y productores de nuevas ideas, ciudadanos responsables que contribuyan al desarrollo de la sociedad.

Para Romero, Domínguez y Guillermo (2015) el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (Tics) en los diferentes niveles y sistemas

educativos tienen un impacto significativo en el desarrollo del aprendizaje de los estudiantes y en el fortalecimiento de sus competencias para la vida y el trabajo que favorecerán su inserción en la sociedad del conocimiento.

Para Fernández (2010) las Tics en educación permiten el desarrollo de competencias en el procesamiento y manejo de la información, el manejo de hardware y software entre otras, desde diversas áreas del conocimiento, esto se da porque ahora estamos con una generación de niños/as a los cuales les gusta todo en la virtualidad por diversos motivos y ellos mismos lo demandan.

Las TIC se definen como: Procedimientos, sistemas, aplicaciones y prácticas sociales que, en conjunto, generan y habilitan entornos construidos para que las personas interactúen con la información y la transformen, así como para programar y gestionar su comunicación, en un proceso de innovación y optimización permanente. En otras palabras, las TIC son un conjunto de tecnologías que crean entornos interactivos para gestionar procesos de información y comunicación. Estos entornos generados por las TIC están integrados por:

1. **Interfaces:** Medios con que la persona puede intercambiar información con los dispositivos electrónicos o controlarlos, y comprende todos los puntos de contacto entre la persona y los dispositivos (por ejemplo: interfaces gráficas, interfaces táctiles, interfaces de movimiento, entre otros).
2. **Dispositivos:** mecanismo o conjunto de circuitos integrados (microchips) que procesan datos.

3. **Conexiones:** medios que transmiten datos entre los demás componentes o a otros entornos. Por ejemplo, una red local o internet, la conexión inalámbrica entre el ratón y una laptop o la conexión entre la pantalla táctil del Smartphone y sus mecanismos internos”. Internet Servicio de internet “El servicio de Internet es un recurso informático para acceder a información pública que permite satisfacer las necesidades de orientadoras, motivadoras y formadoras de la institución, teniendo siempre presente las políticas de seguridad de la información. Alineados con esta visión, se ha definido los siguientes tipos de servicio: Acceso a portales de estructura social, compuesta por personas que desean compartir información de varios tipos como: social, amistad, económico, educativo, etc. (Twitter, Facebook, etc.)

Según Miranda de Larra (2004) las principales aportaciones de las TIC a las actividades humanas se concretan en una serie de funciones que nos facilitan la realización de nuestros trabajos porque, sean éstos los que sean, siempre requieren una cierta información para realizarlo, un determinado proceso de datos y a menudo también la comunicación con otras personas; y esto es precisamente lo que nos ofrecen las TIC:

- **Fácil acceso a todo tipo de información:** sobre cualquier tema y en cualquier formato (textual, icónico, sonoro), especialmente a través de la televisión e Internet pero también mediante el acceso a las numerosas colecciones de discos en soporte CD-ROM y DVD: sobre turismo, temas legales, datos económicos, enciclopedias generales y temáticas de todo tipo,

películas y vídeos digitales (se están digitalizando en soporte DVD toda la producción audiovisual), bases de datos fotográficas, etc.

- **Instrumentos para todo tipo de proceso de datos:** Los sistemas informáticos, integrados por ordenadores, periféricos y programas, nos permiten realizar cualquier tipo de proceso de datos de manera rápida y fiable: escritura y copia de textos, cálculos, creación de bases de datos, tratamiento de imágenes, etc. Para ello disponemos de programas especializados: procesadores de textos, editores gráficos, hojas de cálculo, gestores de bases de datos, editores de presentaciones multimedia y de páginas web entre otros, que nos ayudan especialmente a expresarnos y desarrollar nuestra creatividad, realizar cálculos y organizar la información

- **Canales de comunicación:** inmediata, sincrónica y asíncrona, para difundir información y contactar con cualquier persona o institución del mundo mediante la edición y difusión de información en formato web, el correo electrónico, los servicios de mensajería inmediata, los foros telemáticos, las videoconferencias, los blogs y las wiki.

- **Almacenamiento de grandes cantidades de información:** en pequeños soportes de fácil transporte (pendrives, discos duros portátiles, tarjetas de memoria.). Un pendrive de 1 Gbyte puede almacenar alrededor de un mil millones de caracteres, un volumen equivalente a mil libros de cientos de páginas y a miles de fotografías de calidad media. Y un disco duro portátil de 200 Gbytes, puede almacenar muchos largometrajes con buena calidad de imagen.



- **Automatización de tareas:** mediante la programación de las actividades que queremos que realicen los ordenadores, que constituyen el cerebro y el corazón de todas las TIC. Ésta es una de las características esenciales de los ordenadores, que en definitiva son "máquinas que procesan automáticamente la información siguiendo las instrucciones de unos programas".

- **Interactividad:** Los ordenadores nos permiten “dialogar” con programas de gestión, videojuegos, materiales formativos multimedia, sistemas expertos específicos. Esta interacción es una consecuencia de que los ordenadores sean máquinas programables y sea posible definir su comportamiento determinando las respuestas que deben dar ante las distintas acciones que realicen ante ellos los usuarios.

- **Homogeneización de los códigos:** empleados para el registro de la información mediante la digitalización de todo tipo de información: textual, sonora, icónica y audiovisual. Con el uso de los equipos adecuados se puede captar cualquier información, procesarla y finalmente convertirla a cualquier formato para almacenarla o distribuirla. Así por ejemplo, hay programas de reconocimiento de caracteres que leen y convierten en voz los textos, programas de reconocimiento de voz que escriben al dictado, escáneres y cámaras digitales que digitalizan imágenes.

- **Instrumento cognitivo:** que potencia nuestras capacidades mentales y permite el desarrollo de nuevas maneras de pensar.

### **2.2.4.3. Principal uso las TIC en los I.E.S.T.P.**

La Dra. María Cacheiro señala que existen recursos TIC en función de su uso y son: recursos TIC para la información, recursos TIC de aprendizaje y recursos TIC de colaboración.

#### **a) Recursos TIC de información.**

“Los recursos TIC para la información permiten obtener datos e informaciones complementarias para abordar una temática” (Cacheiro, 2011, p.71). Con el avance de la tecnología, la presencia del internet hoy podemos contar con mucha información como nunca antes se dio, la gran gama de datos que se encuentra en la red está disponible en todo momento no necesitamos de un horario y presencia física para acudir a solicitarla.

En el medio educativo tanto los estudiantes y docentes pueden acceder a la gran variedad de fuentes de información que servirán para estudiar, investigar o presentar un tema, de ahí es muy importante resaltar que se necesita hacer una buena selección de la información, al discriminar los contenidos que se encuentra y optar por la más adecuada se contribuye al desarrollo de habilidades de búsqueda y selección de información en los jóvenes estudiantes.

Entre los recursos TIC para la información encontramos las enciclopedias virtuales, libros electrónicos, repositorios de videos, publicaciones de revistas online, presentaciones gráficas, etc. Es necesario el uso de buscadores los cuales son página web que contienen una gran base de

datos de todos los temas que están publicados en internet, su fin es facilitar la búsqueda de información.

Cabe mencionar que en las actividades de habilidad búsqueda y selección de información, no solo se enseña al estudiante a discriminar información sino también se tiene que educar en cuanto al uso de correcto de la información utilizada como el respetar los derechos de autor. Por ello se tiene que trabajar para evitar que los estudiantes copien y peguen.

**b) Recursos TIC de aprendizaje.**

“Los recursos TIC para el aprendizaje posibilitan el llevar a cabo los procesos de adquisición de conocimientos, procedimientos y actitudes previstas en la planificación formativa” (Cacheiro, 2011, p.75)

Actualmente una característica de los jóvenes estudiantes es que les agrada el uso de las tecnologías, con ellos se sienten muy cómodos, son nativos digitales y todo ello influye en la forma de aprender. Partiendo de ello es importante que en el desarrollo de las clases se considere el usar las TIC como recurso para el aprendizaje de los estudiantes, pues las TIC como medio didáctico permiten trabajar los contenidos y las actividades en el aula despertando el interés de los educandos.

Una opción de uso de las TIC es de presentar contenidos para que la clase sea motivadora, haciendo más atractiva para que los estudiantes estén dispuestos a aprender. También es atractivo para los jóvenes usarlo en las tareas, los trabajos grupales y para sus exposiciones.

Entre los recursos TIC de aprendizaje están los programas interactivos, podcast, webquest, cuestionarios online que ayudan y agilizar el desarrollo de procesos de aprendizaje en las clases.

Las TIC en el aprendizaje también contribuyen a la adquisición de actitudes, dado que los jóvenes al interactuar con otros jóvenes hacen uso de un lenguaje coloquial es necesario que los docentes orienten las actitudes y buenas prácticas, como mantener el respeto y tolerancia en todo momento.

**c) Recursos TIC de colaboración.**

“Los recursos TIC para la colaboración permiten participar en redes de profesionales, instituciones, etc. El trabajo colaborativo permite llevar a cabo una reflexión sobre los recursos existentes y su uso en distintos contextos” (Cacheiro, 2011, p.74)

Hoy es necesario que los jóvenes trabajen en equipo y desarrollen habilidades sociales, las TIC como recurso de colaboración permiten que el estudiante al trabajar en forma colaborativa construya su aprendizaje en el intercambio de ideas y reflexionando durante el proceso de comunicación sobre lo publicado, facilitando el desarrollo de responsabilidad, habilidades individuales y grupales.

El trabajo colaborativo realizado con las TIC generan una interacción estimuladora, los estudiantes ya no tienen la necesidad de reunirse físicamente con otros jóvenes están constantemente comunicándose en grupo utilizando las redes sociales, las aplicaciones de mensajería instantáneas.

Entre los recursos TIC de colaboración que podemos usar en el ámbito educativo están googledocs, las wikis, los blog, las redes sociales (facebook, twitter, etc.)

Existe gran variedad de recursos educativos TIC que los docentes pueden utilizar para las clases por tanto hoy en día es necesario que tengan conocimientos tecnológicos y hagan uso del gran potencial que ofrece las TIC.

### **III. HIPÓTESIS**

Según Fernández, (2012) las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

El nivel de investigación que se utilizó fue cuantitativo, puesto que para la recolección de datos respecto a la Gestión de Calidad y el Uso de las TIC se realizará con base a la medición numérica y análisis estadístico, con la finalidad de conocer e identificar patrones de comportamiento en el I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”, en el instituto de educación superior tecnológico privado del Nor - Oeste en la provincia de Talara, año 2019.

El tipo de investigación fue descriptivo, puesto que se pretende comprender, describir, registrar, analizar e interpretar el objetivo de estudio de la investigación con respecto a la Gestión de Calidad y el Uso de las TIC.

La investigación fue no experimental ya que se observó tal y como es el campo de estudio y así poder analizar deliberadamente las variables. Es decir, se trata de investigación, donde no hacemos variar intencionalmente las variables de estudio: Gestión de Calidad y el Uso de las TIC - lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Es transversal, debido a que se recolectan y estudian los datos o la realidad en un solo momento, respecto a las variables de la investigación financiamiento y competitividad en un único tiempo. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia en su momento dado y en forma simultánea.

El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo y de nivel cuantitativo.

**M → O**

Donde:

**M** = Muestra conformada por los estudiantes encuestados del INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO DEL NOR – OESTE

**O** = Observación de las variables: son la Gestión de Calidad con el uso de las TIC.

## **4.2. Población y muestra.**

### **4.2.1. Población**

La población del trabajo de investigación estuvo formada por 100 estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado del Nor - Oeste la misma que está ubicado en la Provincia de Talara, año 2019.

### **4.2.2. Muestra**

Según Wigodski (2010) la muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población.

En la presente investigación se realizó una consulta previa a 21 estudiantes del I.E.S.T.P. “DEL NOR – OESTE” para saber si conocen el significado de los términos Gestión de Calidad y TIC, ya que el instrumento (cuestionario) está basado en estas terminologías, además sirvió para poder despejar los valores de “p” (Probabilidad a favor) y “q” (Probabilidad en contra) para la formula muestral



De esta manera se obtuvo que de los 21 estudiantes 15 de ellos SI conocen el significado de los términos Gestión de Calidad y TIC, mientras que 6 de ellos NO los conocen. (Ver Anexo 07)

**¿Conoce usted el significado de los términos  
Gestión de Calidad y TIC?**

Alternativa	Estudiantes	Porcentaje
Sí	15	71.43%
No	6	28.57%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

p; probabilidad a favor = 71.43%

q, probabilidad en contra = 28.57%

Para calcular la muestra se utilizó con la siguiente fórmula:

Valores:

Formula:

N; Población = 100

Z; Nivel de confianza = 1.96

p; Probabilidad a favor = 71.43%

q; Probabilidad en contra = 28.57%

ε; Error de estimación = 0.05

$$n = \frac{Z^2 pq N}{(\epsilon^2 (N-1)) + (Z^2 pq)}$$

$$N = \frac{(1.96)^2 * (0.7143 * 0.2857 * 100)}{(0.05^2 * (100-1)) + (1.96^2 * 0.7143 * 0.2857)} \quad N = 76$$

La muestra estuvo conformada por 76 Alumnos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado del Nor - Oeste la cual es la unidad de análisis del estudio.

### **Estratificación de la muestra:**

La estratificación aumenta la precisión de la muestra e implica el uso deliberado de diferentes tamaños de muestra para cada estrato, a fin de lograr reducir la varianza de cada unidad de la media muestral (Kalton y Heeringa, 2003)

<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>CÓDIGO DE ESTRATIFICACIÓN</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>REDONDEO</b>
Contabilidad	32	0.76	24.32	24
Desarrollo de Sistemas de Información	28		21.28	21
Secretariado Ejecutivo Computarizado	18		13.68	14
Computación e Informática	22		16.72	17
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>		<b>76</b>	<b>76</b>

Calculo del Código de Estratificación  $76/100 = 0.76$

La muestra está comprendida por 24 estudiantes de Contabilidad, 21 alumnos de Desarrollo de Sistemas de Información, 14 estudiantes de Secretariado Ejecutivo Computarizado y 17 de Computación e Informática.

### **Criterios de inclusión:**

- 1.- Ser estudiante del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado del Nor - Oeste.
- 2.- Encontrarse matriculado en el año lectivo.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

**Cuadro 01**

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Fuente	Instrumento
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	La gestión de calidad es el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad en una empresa. (Bonilla, 2009)	La dimensión “Características” se medirá con sus indicadores: Orientación al cliente, Estrategia, Liderazgo, Desarrollo de competencias, Visión Global de la Organización, Cooperación, Aprendizaje - orientación y Ética Social; con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, con cotejo de escala de Lickert.	Características de la Gestión de Calidad	Orientación al cliente	¿Es prioridad del I.E.S.T.P. brindar a los estudiantes una enseñanza de calidad?	Escala de Lickert.	ESTUDIANTES	CUESTIONARIO
				Estrategia	¿Las estrategias de calidad del I.E.S.T.P. se desarrollan mediante la identificación y priorización de los procesos clave como el aprendizaje, tutoría y formación en valores?			
				Liderazgo	¿Cree usted que en el I.E.S.T.P. se promueve la formación de líderes útiles a la sociedad?			
				Desarrollo de competencias	¿Considera usted que el I.E.S.T.P. promueve la participación de los estudiantes mediante la toma de decisiones y delegación de actividades dentro de la institución?			
				Visión global de la organización	¿Cree usted que en el I.E.S.T.P. existe un excelente canal de comunicación y retroalimentación de información entre la comunidad educativa?			
				Cooperación	¿El I.E.S.T.P. realiza convenios de prácticas pre profesionales u alianzas estratégicas con empresas e instituciones del entorno?			
				Aprendizaje y orientación	¿El I.E.S.T.P. promueve en los estudiantes su participación en concursos u competencias a nivel local, regional o nacional?			
				Ética social	¿Existe un sincero compromiso en el I.E.S.T.P. en formar profesionales con sólidos valores éticos y morales?			
		Beneficios	La dimensión “Beneficios” se medirá con sus indicadores: Satisfacción del cliente, Optimización de Procesos, Reducción de costos - Prestigio e imagen; con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, con cotejo de escala de Lickert.	Satisfacción del cliente	¿Considera usted satisfactorio su aprendizaje y por lo tanto la enseñanza que se imparte en el I.E.S.T.P.?			
				Optimización de Procesos	¿Considera Ud. que en el I.E.S.T.P., respecto a las solicitudes de los usuarios, se aplica una buena gestión de trámites para la obtención de respuestas oportunas?			
				Reducción de costos	¿Considera Ud. que en el I.E.S.T.P. existen métodos de gestión de calidad que le ahorran tiempo, dinero y recursos a la comunidad educativa?			
				Prestigio e imagen	¿Considera Ud. que con la gestión de calidad se pueden incrementar la imagen y prestigio del I.E.S.T.P.?			

**Cuadro 02**

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Fuente	Instrumento	
TIC	En su libro de las TIC, indica que las tecnologías de la información y la comunicación, son un conjunto de técnicas, desarrollos y dispositivos avanzados, que integran funcionalidades de almacenamiento, procesamiento y transmisión de datos que mejoran y facilitan la vida del ser humano. (Romero, Saldívar, Delgado y Sánchez, 2012)	La dimensión “Importancia” se medirá con sus indicadores: Acceso a la información, Proceso de datos, Canales de comunicación, Almacenamiento de información, Automatización de tareas, Interactividad, Homogeneización de los códigos e Instrumento cognitivo; con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, con cotejo de escala de Lickert.	Importancia	Acceso a la información	¿Considera usted importante el uso del internet en el I.E.S.T.P.?	Escala de Lickert.	ESTUDIANTES	CUESTIONARIO	
				Proceso de datos	¿Considera usted adecuado el sistema operativo y programas instalados en las computadoras de los laboratorios del I.E.S.T.P.?				
				Canales de comunicación	¿Cree usted que es positivo el uso del correo electrónico para la presentación de trabajos en el I.E.S.T.P.?				
				Almacenamiento de información	¿Considera usted que el I.E.S.T.P. debe implementar su propio servidor?				
				Automatización de tareas	¿Cree usted que el control de asistencia biométrico en el I.E.S.T.P. es eficiente?				
				Interactividad	¿Considera usted beneficioso el uso de las TIC para dar exámenes con resultados automáticos por medio de internet en el I.E.S.T.P.?				
				Homogeneización de los códigos	¿Cree usted que las TIC permiten compartir y recibir información de manera segura y confiable?				
				Instrumento cognitivo	¿Considera usted que las TIC ayudan en el intercambio de conocimientos y experiencias entre la comunidad educativa?				
		Principal Uso de las TIC	La dimensión “Principal Uso de las TIC” se medirá con sus indicadores: Recursos TIC de información, Recursos de Aprendizaje y Recursos de Colaboración; con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, con cotejo de escala de Lickert.	Principal Uso de las TIC	Recursos TIC de información				¿Los docentes del I.E.S.T.P. utilizan computadoras, proyector multimedia, internet en clases?
									¿Los docentes del I.E.S.T.P. promueven el uso de buscadores como: google, yahoo, Alicia, etc. para investigar en clases?
									¿Los docentes del I.E.S.T.P. crean diapositivas con información para las clases?
					Recursos TIC de Aprendizaje				¿Considera que sus docentes hacen buen uso de las TIC para despertar mayor interés por sus clases?
									¿Promueven los docentes la presentación de trabajos a través de software como: Word, Power Point, Excel?
					Recursos TIC de Colaboración				¿Consideras positivo que los docentes permitan el uso del internet en el I.E.S.T.P. para hacer tus trabajos en grupo planteados en la clase?
									¿Utilizan tus docentes las redes sociales (facebook, twitter, etc.), para compartir e intercambiar información de la clase facilitando los trabajos en grupo?
	¿Tus profesores te piden que publiques en internet tus trabajos desarrollados en clase?								
	¿Tus docentes utilizan los foros virtuales como parte del desarrollo de la clase?								

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

##### **a) Técnicas:**

Para el estudio se empleó la técnica de la encuesta que se aplicó a los estudiantes del I.E.S.T.P. “DEL NOR - OESTE” en la provincia de Talara año 2019, siendo las variables de estudio la Gestión de Calidad y el Uso de las TIC.

##### **b) Instrumentos:**

Para el recojo de información pertinente a la investigación, se utilizó el instrumento del cuestionario el cual posee cinco alternativas de respuesta (escala de Likert) para cada una de las 29 preguntas cerradas, administradas en dos partes, una primera con 12 preguntas sobre la variable gestión de calidad y la segunda parte consta de 17 interrogantes relacionadas con la variable uso de las TIC.

#### **4.5. Plan de análisis.**

En la presente investigación se usó la técnica de la encuesta que permitió recoger datos mediante un cuestionario, estructurado para cada uno de los cuatro objetivos específicos, el mismo que fue revisado por tres expertos para su validación, además para garantizar la calidad de los datos, se realizó un análisis de confiabilidad (Alfa de Cronbach) mediante el programa estadístico SPSS versión 25, arrojando como resultado que el instrumento que se utilizó es fiable.

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de cada una de las variables en estudio, para ello se utilizó el programa Microsoft Excel 2013, el cual examinó los datos de manera cuantitativa permitiendo organizar la información recolectada mediante tablas y gráficos con su respectiva interpretación, lo que a su vez permitió elaborar la discusión de los resultados de cada una de las preguntas y posteriormente finalizando con las conclusiones de la investigación.

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de cada una de las variables en estudio, para ello se utilizó el programa Microsoft Excel 2013, el cual examinó los datos de manera cuantitativa permitiendo organizar la información recolectada mediante tablas y gráficos con su respectiva interpretación, lo que a su vez permitió elaborar la discusión de los resultados de cada una de las preguntas y posteriormente finalizando con las conclusiones de la investigación.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Título de la Investigación	Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Tipo y Nivel de Investigación	Diseño de Investigación	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos
Caracterización de la Gestión de Calidad y el Uso de las TIC en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019	¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad y el Uso de las TIC en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019?	<p><b>General:</b> Determinar las principales características de la Gestión de Calidad y el uso de las TIC en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019.</p>	Según Fernández, (2012) las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.	<p><b>V1:</b> Gestión de Calidad</p> <p><b>V2:</b> Uso de las TIC</p>	Características	<p><b>Tipo de Investigación:</b> El tipo de investigación es descriptivo.</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> El nivel de la investigación es cuantitativo.</p>	<p><b>Diseño:</b> El diseño de investigación a utilizar será no experimental y transversal.</p> <p><b>Es no experimental:</b> Basado en que no se manipulará la variable y solo se observará tal y como se presenta en el contexto.</p> <p><b>Es transversal:</b> Justificado en que se desarrollará en un espacio y tiempo determinado en el año 2019.</p>	<p><b>Población:</b> Está formado por (100) estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019.</p> <p><b>Muestra:</b> Está conformada por 76 Alumnos del I.E.S.T.P. “Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado del Nor - Oeste” la cual es la unidad de análisis del estudio.</p>	<p><b>Técnica:</b> Para el desarrollo de la investigación se aplicará la técnica de la encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Para el recojo de la información de la investigación se aplicará un cuestionario de 29 preguntas cerradas, donde 12 serán en base a la variable gestión de calidad y 17 serán en base a la variable del Uso de las TIC.</p>
		<p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Identificar las principales características de la Gestión de Calidad sobre el Uso de las TIC en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019;</li> <li>o Determinar los beneficios de la gestión de calidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019;</li> <li>o Determinar la importancia de las TIC, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019;</li> <li>o Determinar el principal uso de las TIC, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019.</li> </ul>			Beneficios	Importancia			

#### **4.7. Principios éticos**

El presente trabajo de investigación se realizó con responsabilidad, respeto e información real, donde vamos a cumplir los objetivos, también tendremos la idea de cooperar en lo necesario para así lograr una buena culminación y cumplir con el objetivo, porque los resultados y la investigación presentada serán veraz conforme a los datos obtenidos, creando la confianza al momento de la revisión de la tesis.

Así mismo los datos se basan por principios éticos, como la justicia que exige el derecho a un trato de equidad, privacidad y confiabilidad. También se respalda por el respeto a la persona humana, que en este caso estuvo representado por los estudiantes, también se tomó en cuenta la lealtad, donde se guarda transparencia de toda la información proporcionada, tanto en la preparación y seguimiento de la investigación, por último el principio de la solidaridad, ya que el trabajo que se realizó, solo será utilizado para fines académicos.



## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

#### 5.1.1. Variable 01: Gestión de Calidad

**OE 01:** Identificar las principales características de la Gestión de Calidad.

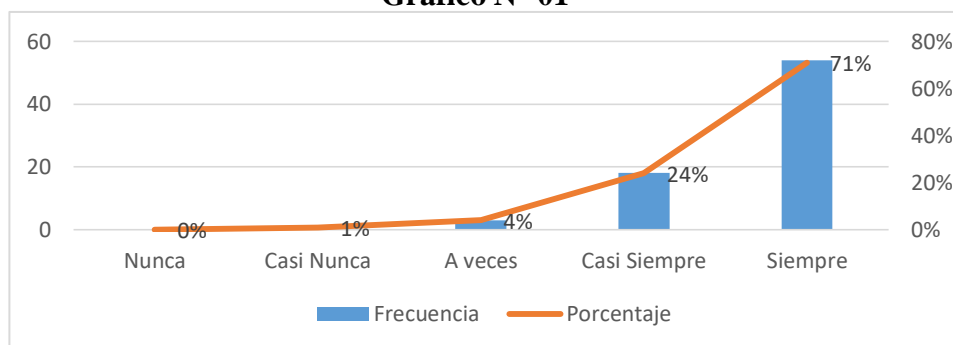
**Tabla N° 01**

*¿Es prioridad del I.E.S.T.P. brindar a los estudiantes una enseñanza de calidad?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	1%
A veces	3	4%
Casi Siempre	18	24%
Siempre	54	71%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 01**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 01 se observa que de los 76 encuestados, el 71% de los estudiantes considera que siempre es prioridad del I.E.S.T.P. brindar una enseñanza de calidad, el 24% opina que casi siempre lo hace, el 4% considera que a veces lo hace y el 1% considera que casi nunca.

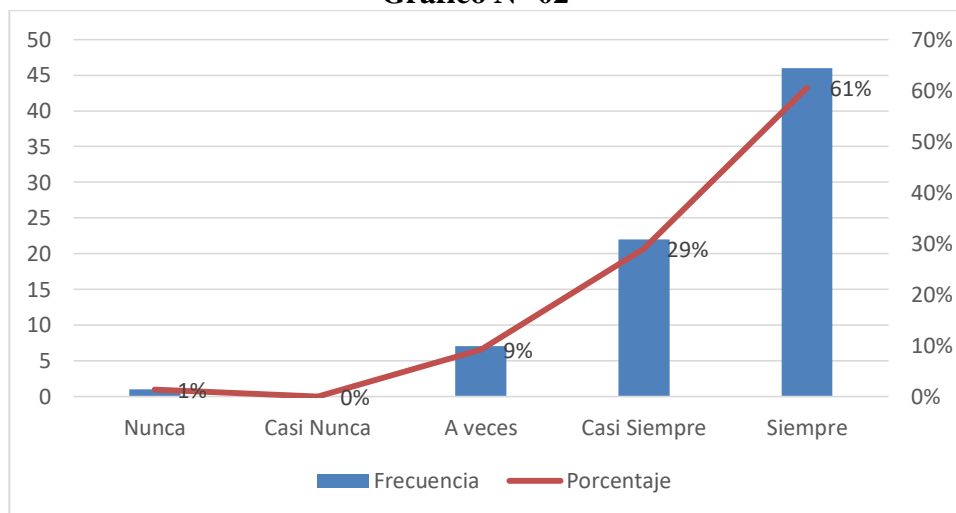
**Tabla N° 02**

*¿Las estrategias de calidad del I.E.S.T.P. se desarrollan mediante la identificación y priorización de los procesos clave como el aprendizaje, tutoría y formación en valores?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1%
Casi Nunca	0	0%
A veces	7	9%
Casi Siempre	22	29%
Siempre	46	61%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 02**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 02 se observa que de los 76 encuestados, el 61% de los estudiantes considera que las estrategias de calidad del I.E.S.T.P. siempre se desarrollan mediante la identificación y priorización de los procesos clave; el 29% opina que casi siempre lo hace, el 9% considera que a veces lo hace y el 1% considera que nunca.

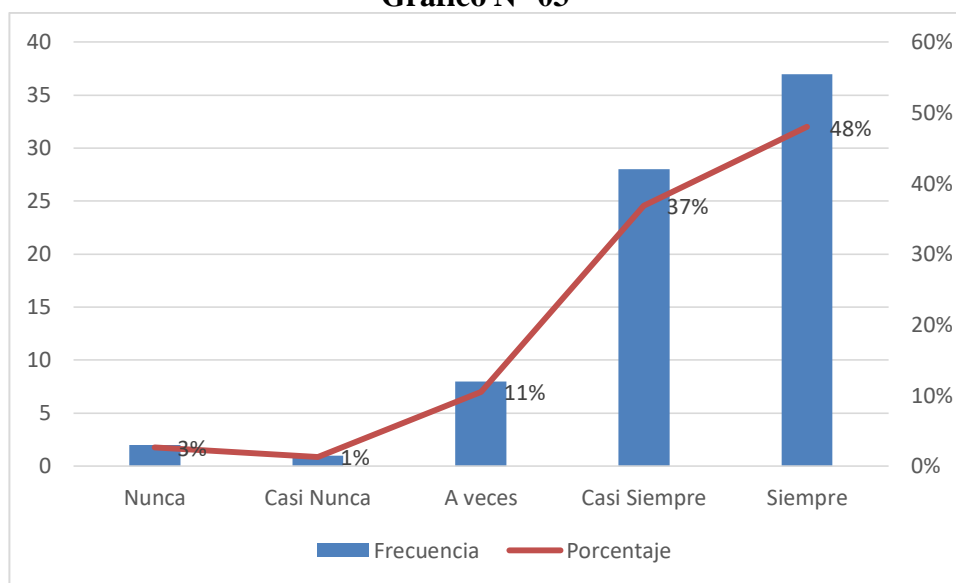
**Tabla N° 03**

*¿Cree usted que en el I.E.S.T.P. se promueve la formación de líderes útiles a la sociedad?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	2	3%
Casi Nunca	1	1%
A veces	8	11%
Casi Siempre	28	37%
Siempre	37	48%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 03**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 03 se observa que de los 76 encuestados, el 48% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. siempre se promueve la formación de líderes útiles a la sociedad, el 37% opina que casi siempre lo hace, el 11% considera que a veces lo hace, mientras que el 3% piensa que nunca lo hace y el 1% considera que casi nunca.

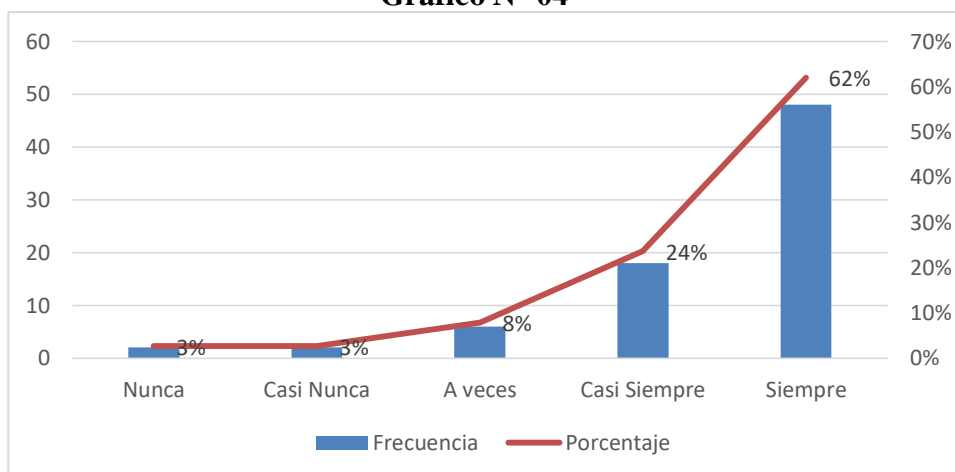
**Tabla N° 04**

*¿Considera usted que el I.E.S.T.P. promueve la participación de los estudiantes mediante la toma de decisiones y delegación de actividades dentro de la institución?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	3%
Casi Nunca	2	3%
A veces	6	8%
Casi Siempre	18	24%
Siempre	48	62%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 04**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 04 se observa que de los 76 encuestados, el 62% de los estudiantes considera que el I.E.S.T.P. siempre promueve la participación de los estudiantes mediante la toma de decisiones y delegación de actividades dentro de la institución, el 24% opina que casi siempre lo hace, el 8% considera que a veces lo hace, mientras que el 3% piensa que casi nunca lo hace y el 3% considera que nunca.

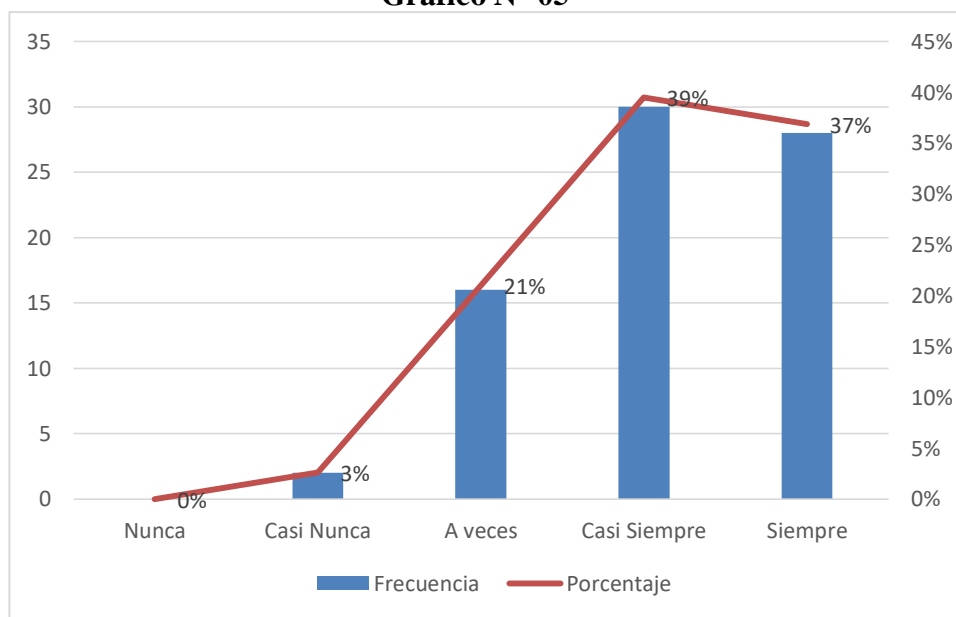
**Tabla N° 05**

*¿Cree usted que en el I.E.S.T.P. existe un excelente canal de comunicación y retroalimentación de información entre la comunidad educativa?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	2	3%
A veces	16	21%
Casi Siempre	30	39%
Siempre	28	37%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 05**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 05 se observa que de los 76 encuestados, el 39% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. casi siempre existe un excelente canal de comunicación y retroalimentación de información entre la comunidad educativa, el 37% opina que siempre lo hace, el 21% considera que a veces lo hace y el 3% considera que casi nunca.

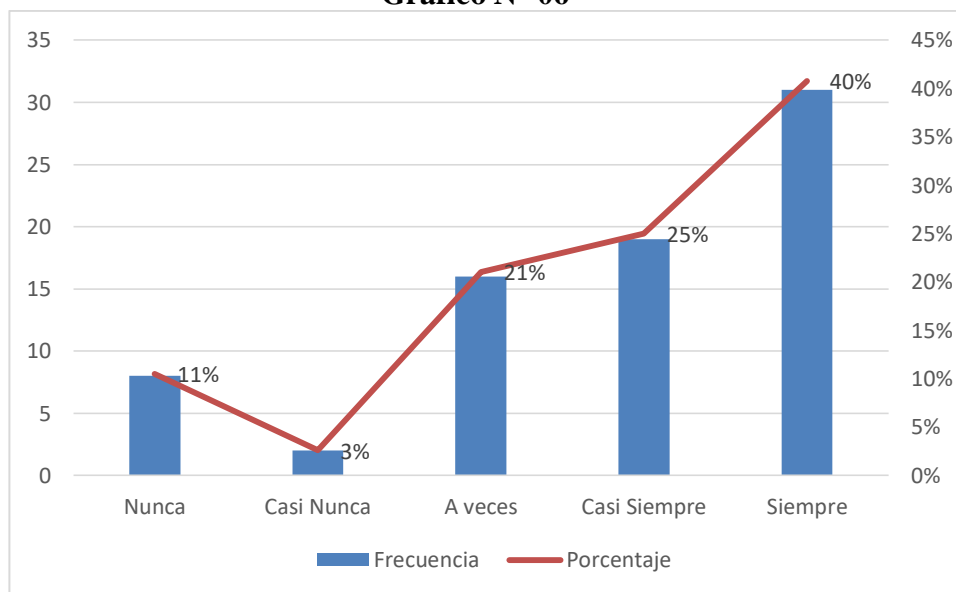
**Tabla N° 06**

*¿El I.E.S.T.P. realiza convenios de prácticas pre profesionales u alianzas estratégicas con empresas e instituciones del entorno?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	11%
Casi Nunca	2	3%
A veces	16	21%
Casi Siempre	19	25%
Siempre	31	40%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 06**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 06 se observa que de los 76 encuestados, el 40% de los estudiantes considera que el I.E.S.T.P. siempre realiza convenios de prácticas pre profesionales u alianzas estratégicas con empresas e instituciones del entorno, el 25% opina que casi siempre lo hace, el 21% considera que a veces lo hace, mientras que el 11% piensa que nunca lo hace y el 3% considera que casi nunca.

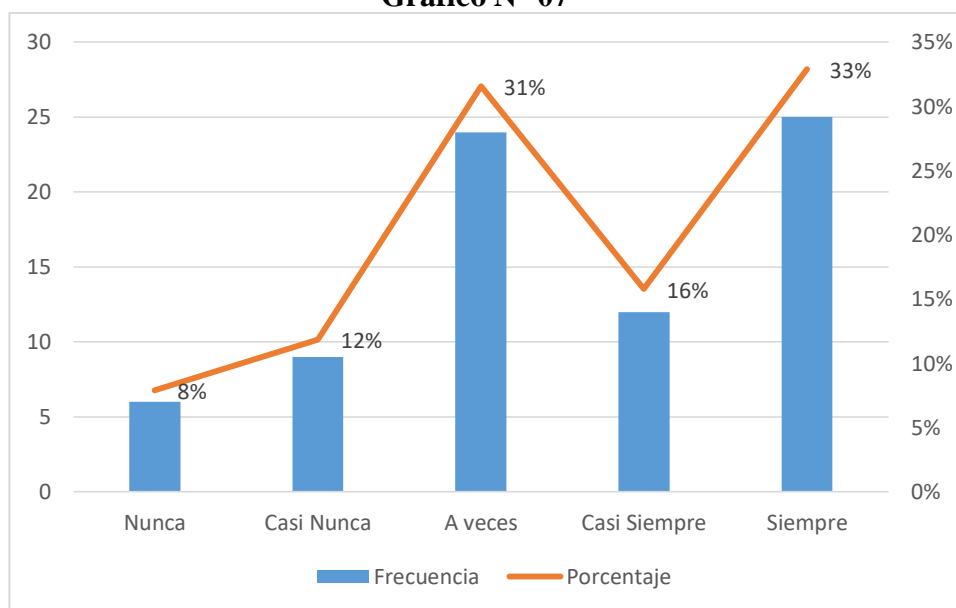
**Tabla N° 07**

*¿El I.E.S.T.P. promueve en los estudiantes su participación en concursos u competencias a nivel local, regional o nacional?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	6	8%
Casi Nunca	9	12%
A veces	24	31%
Casi Siempre	12	16%
Siempre	25	33%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 07**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 07 se observa que de los 76 encuestados, el 33% de los estudiantes considera que el I.E.S.T.P. siempre promueve en los estudiantes su participación en concursos u competencias a nivel local, regional o nacional; el 31% opina que a veces lo hace, el 16% considera que casi siempre lo hace, mientras que el 12% piensa que casi nunca lo hace y el 8% considera que nunca.

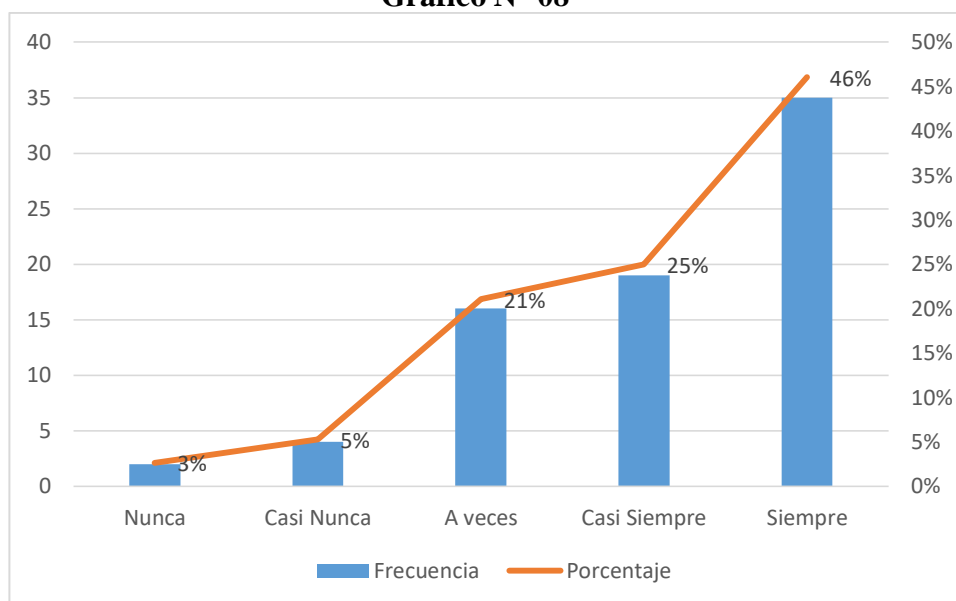
**Tabla N° 08**

***¿Existe un sincero compromiso en el I.E.S.T.P. en formar profesionales con sólidos valores éticos y morales?***

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	2	3%
Casi Nunca	4	5%
A veces	16	21%
Casi Siempre	19	25%
Siempre	35	46%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 08**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 08 se observa que de los 76 encuestados, el 46% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. siempre existe un sincero compromiso en el I.E.S.T.P. en formar profesionales con sólidos valores éticos y morales; el 25% opina que casi siempre lo hace, el 21% considera que a veces lo hace, mientras que el 5% piensa que casi nunca lo hace y el 3% considera que nunca.



**OE 02:** Determinar los beneficios de la gestión de calidad.

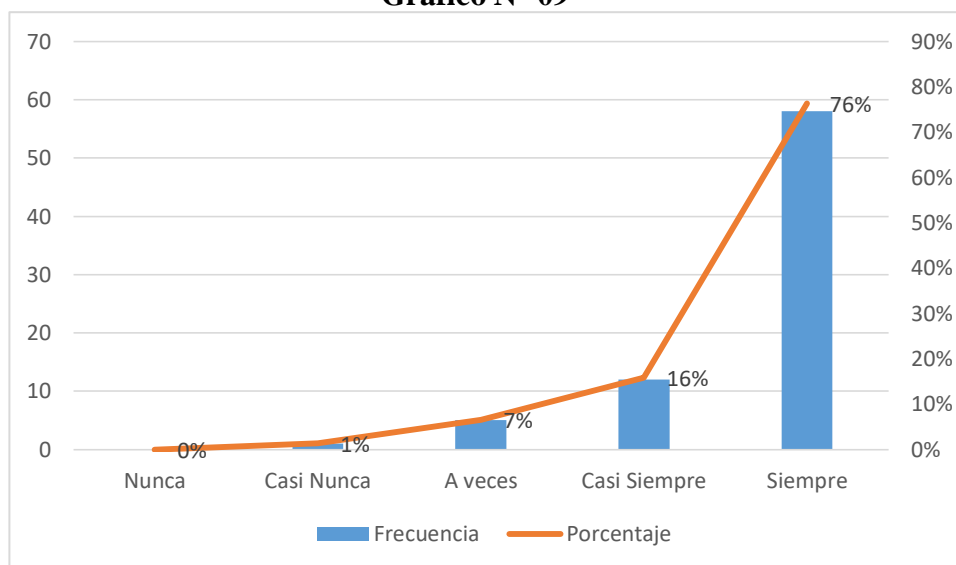
**Tabla N° 09**

*¿Considera usted satisfactorio su aprendizaje y por lo tanto la enseñanza que se imparte en el I.E.S.T.P.?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	1%
A veces	5	7%
Casi Siempre	12	16%
Siempre	58	76%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 09**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 09 se observa que de los 76 encuestados, el 76% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. siempre es satisfactorio su aprendizaje; el 16% opina que casi siempre lo es, el 7% considera que a veces lo es y el 1% considera que casi nunca.

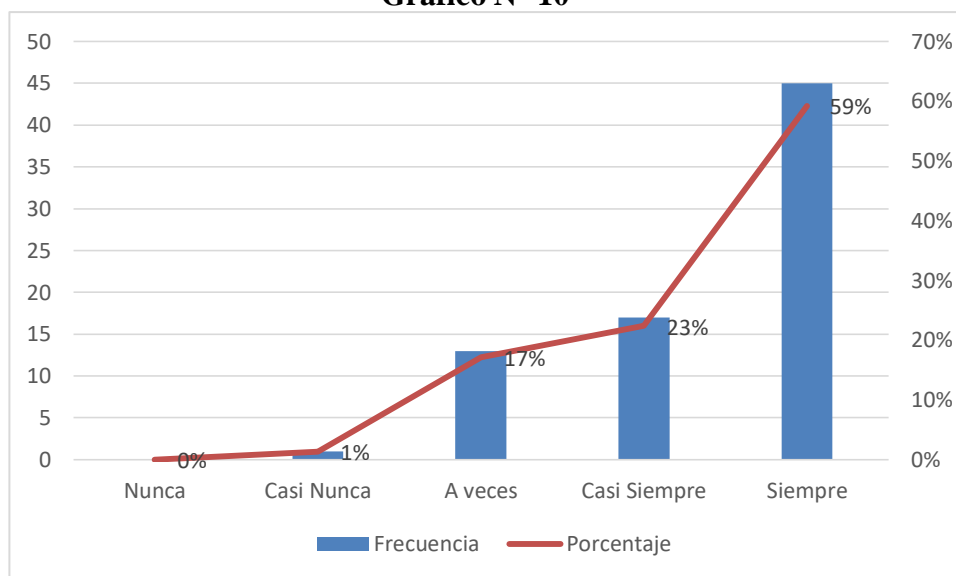
**Tabla N° 10**

*¿Considera Ud. que en el I.E.S.T.P., respecto a las solicitudes de los usuarios, se aplica una buena gestión de trámites para la obtención de respuestas oportunas?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	1%
A veces	13	17%
Casi Siempre	17	23%
Siempre	45	59%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 10**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 10 se observa que de los 76 encuestados, el 59% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. siempre se aplica una buena gestión de trámites para la obtención de respuestas oportunas; el 23% opina que casi siempre lo hace, el 17% considera que a veces lo hace y el 1% considera que casi nunca.

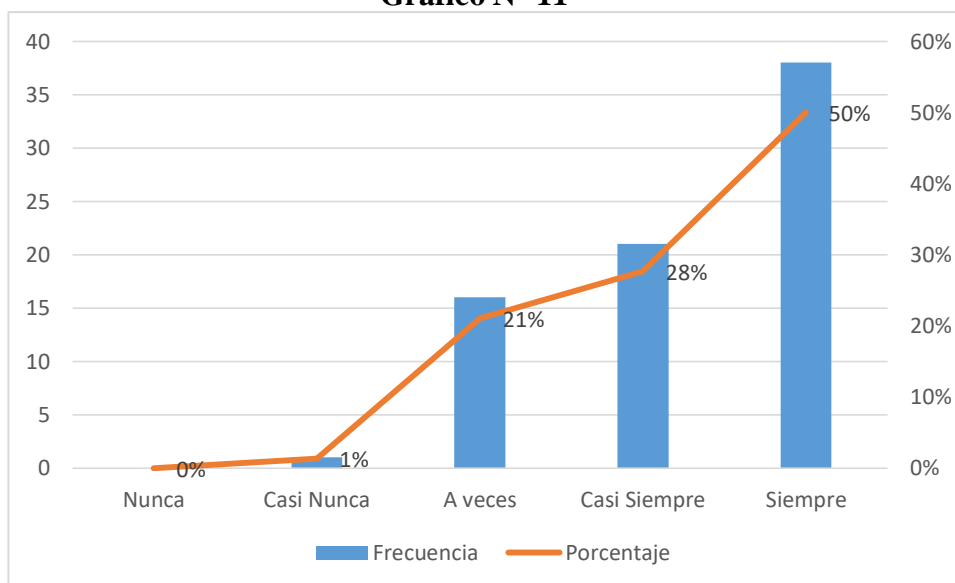
**Tabla N° 11**

*¿Considera Ud. que en el I.E.S.T.P. existen métodos de gestión de calidad que le ahorran tiempo, dinero y recursos a la comunidad educativa?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	1%
A veces	16	21%
Casi Siempre	21	28%
Siempre	38	50%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 11**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 11 se observa que de los 76 encuestados, el 50% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. siempre existen métodos de gestión de calidad que le ahorran tiempo, dinero y recursos a la comunidad educativa; el 28% opina que casi siempre lo hace, el 21% considera que a veces lo hace y el 1% considera que casi nunca.

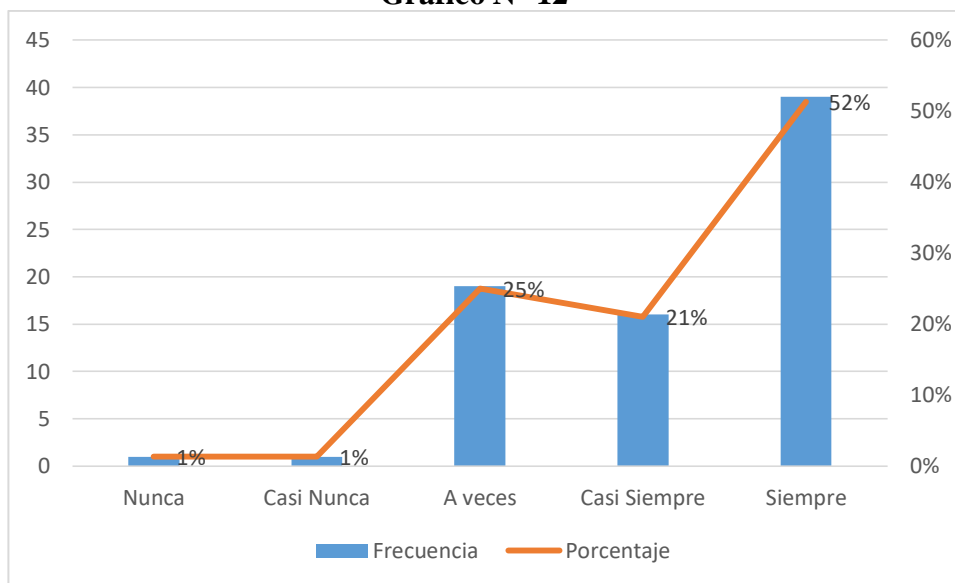
**Tabla N° 12**

*¿Considera Ud. que con la gestión de calidad se pueden incrementar la imagen y prestigio del I.E.S.T.P.?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1%
Casi Nunca	1	1%
A veces	19	25%
Casi Siempre	16	21%
Siempre	39	52%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 12**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 12 se observa que de los 76 encuestados, el 52% de los estudiantes considera que siempre con la gestión de calidad se pueden incrementar la imagen y prestigio del I.E.S.T.P.; el 25% opina que a veces lo hace, el 21% considera que casi siempre lo hace, mientras que el 1% piensa que casi nunca lo hace y el 1% considera que nunca.

### 5.1.2. Variable 02: Uso de las TIC

**OE 03:** Determinar la importancia de las TIC.

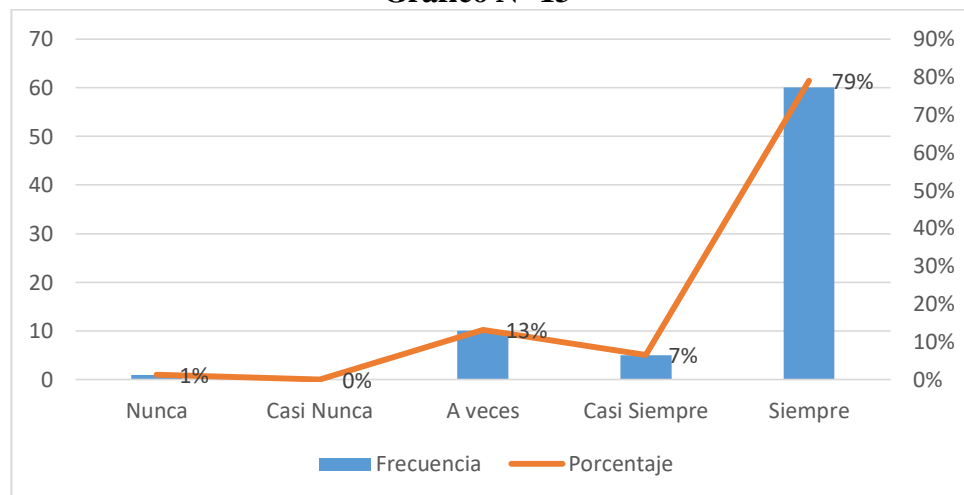
**Tabla N° 13**

*¿Considera usted importante el uso del internet en el I.E.S.T.P.?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1%
Casi Nunca	0	0%
A veces	10	13%
Casi Siempre	5	7%
Siempre	60	79%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 13**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 13 se observa que de los 76 encuestados, el 79% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. siempre es importante el uso del internet; el 13% opina que a veces lo es, el 7% considera que casi siempre lo es y el 1% considera que nunca.

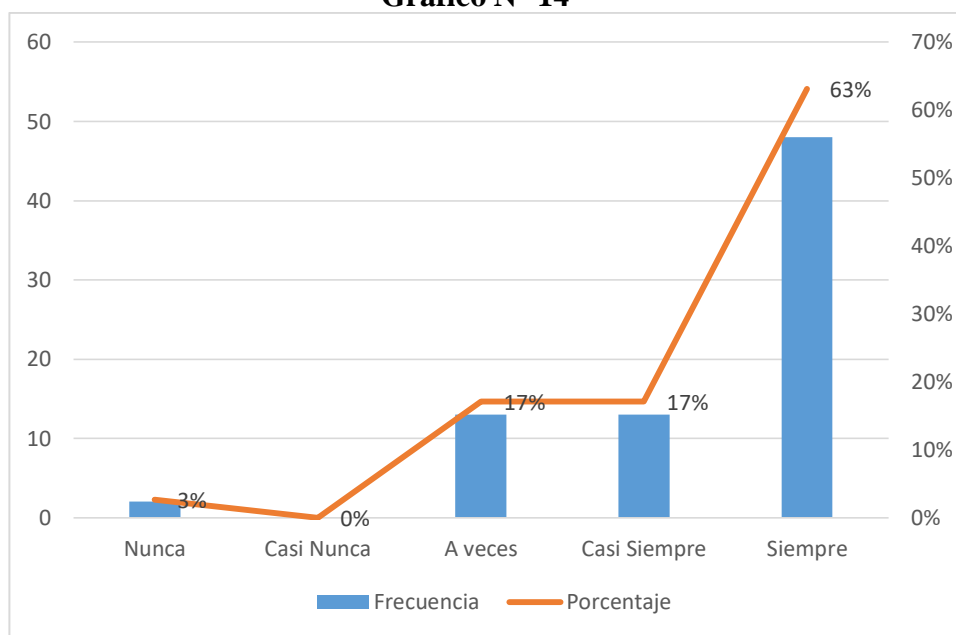
**Tabla N° 14**

*¿Considera usted adecuado el sistema operativo y programas instalados en las computadoras de los laboratorios del I.E.S.T.P.?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	3%
Casi Nunca	0	0%
A veces	13	17%
Casi Siempre	13	17%
Siempre	48	63%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 14**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 14 se observa que de los 76 encuestados, el 63% de los estudiantes considera que siempre es adecuado el sistema operativo y programas instalados en las computadoras de los laboratorios del I.E.S.T.P.; el 17% opina que casi siempre lo es, el 17% considera que a veces lo es y el 3% considera que nunca.

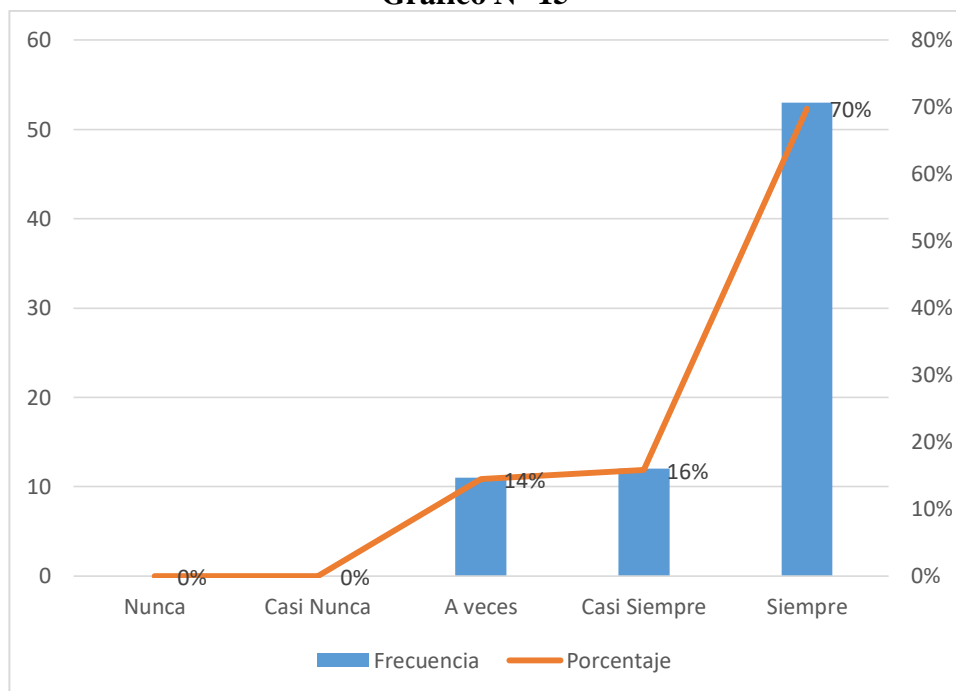
**Tabla N° 15**

*¿Cree usted que es positivo el uso del correo electrónico para la presentación de trabajos en el I.E.S.T.P.?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	11	14%
Casi Siempre	12	16%
Siempre	53	70%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 15**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 15 se observa que de los 76 encuestados, el 70% de los estudiantes considera que siempre es positivo el uso del correo electrónico para la presentación de trabajos en el I.E.S.T.P.; el 16% opina que casi siempre lo es y el 14% considera que a veces.

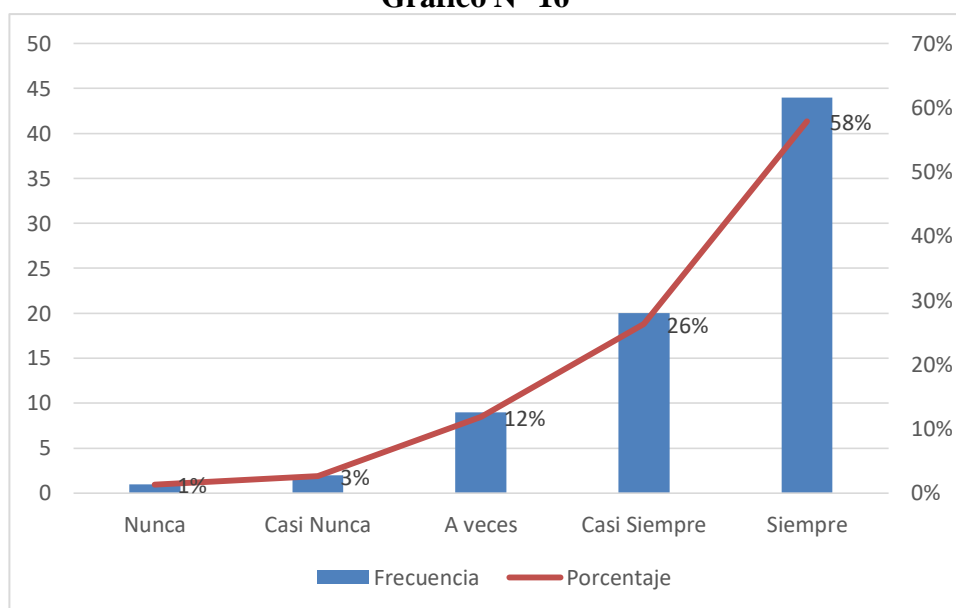
**Tabla N° 16**

*¿Considera usted que el I.E.S.T.P. debe implementar su propio servidor?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1%
Casi Nunca	2	3%
A veces	9	12%
Casi Siempre	20	26%
Siempre	44	58%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 16**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 16 se observa que de los 76 encuestados, el 58% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. siempre se debe implementar su propio servidor; el 26% opina que casi siempre lo hace, el 12% considera que a veces lo hace, mientras que el 3% piensa que casi nunca lo hace y el 1% considera que nunca.



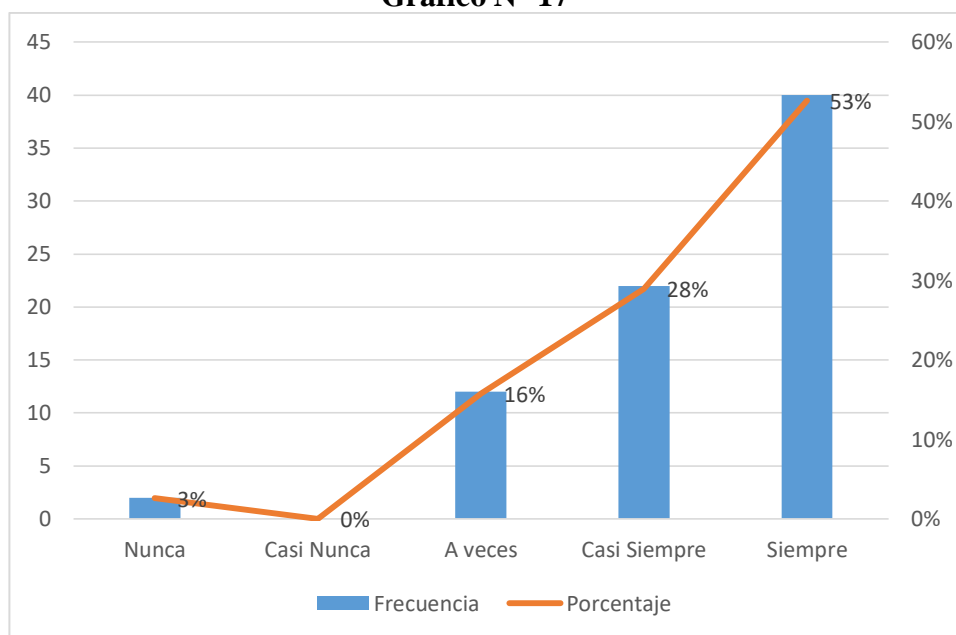
**Tabla N° 17**

*¿Cree usted que el control de asistencia biométrico en el I.E.S.T.P. es eficiente?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	2	3%
Casi Nunca	0	0%
A veces	12	16%
Casi Siempre	22	28%
Siempre	40	53%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 17**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 17 se observa que de los 76 encuestados, el 53% de los estudiantes considera que siempre es eficiente el control de asistencia biométrica en el I.E.S.T.P.; el 28% opina que casi siempre lo es, el 16% considera que a veces lo es y el 3% considera que nunca.

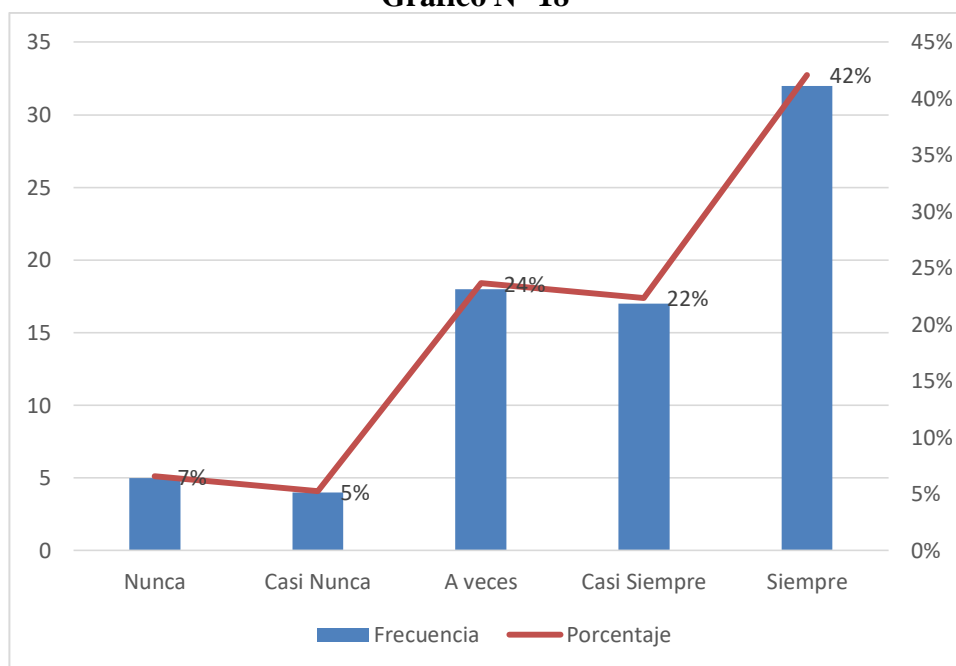
**Tabla N° 18**

*¿Considera usted beneficioso el uso de las TIC para dar exámenes con resultados automáticos por medio de internet en el I.E.S.T.P.?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	7%
Casi Nunca	4	5%
A veces	18	24%
Casi Siempre	17	22%
Siempre	32	42%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 18**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 18 se observa que de los 76 encuestados, el 42% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. siempre es beneficioso el uso de las TIC para dar exámenes en el I.E.S.T.P.; el 24% opina que a veces lo es, el 22% considera que casi siempre lo es, mientras que el 7% piensa que nunca lo es y el 5% considera que casi nunca.

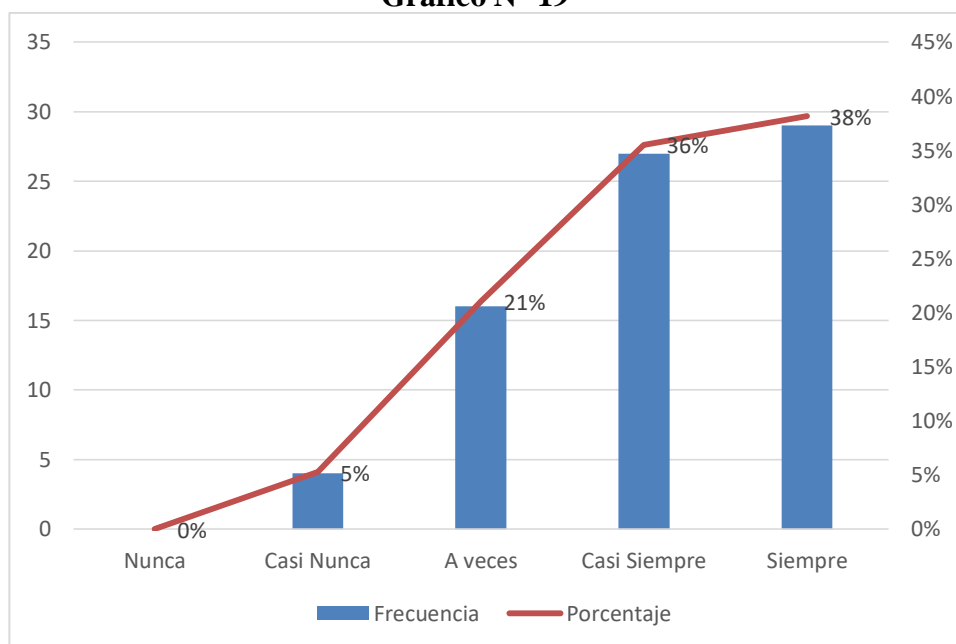
**Tabla N° 19**

*¿Cree usted que las TIC permiten compartir y recepcionar información de manera segura y confiable?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	4	5%
A veces	16	21%
Casi Siempre	27	36%
Siempre	29	38%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 19**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 19 se observa que de los 76 encuestados, el 38% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. que siempre las TIC permiten compartir y recepcionar información de manera segura y confiable; el 36% opina que casi siempre lo es, el 21% considera que a veces lo es y el 5% considera que casi nunca.

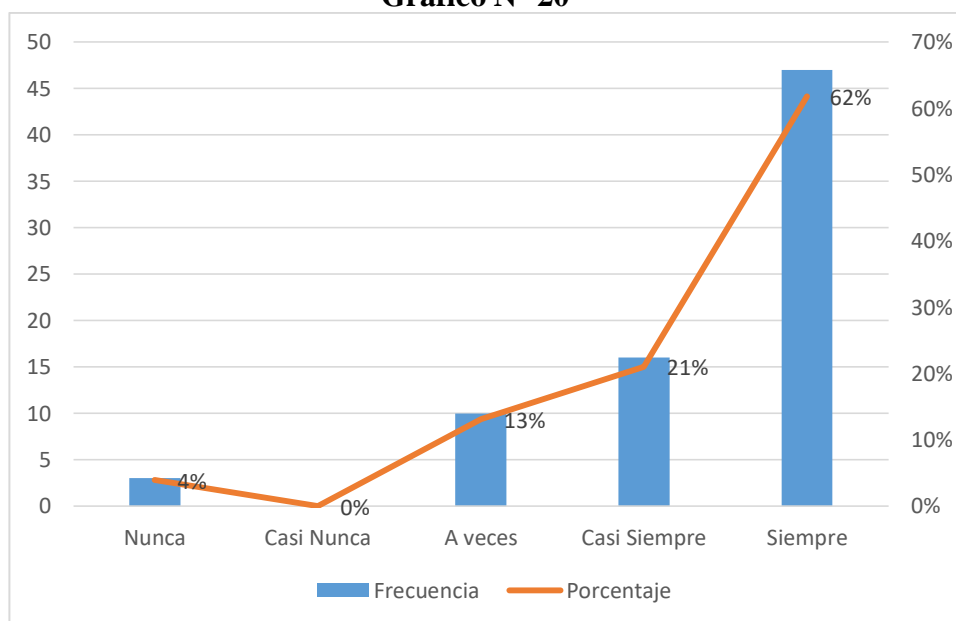
**Tabla N° 20**

*¿Considera usted que las TIC ayudan en el intercambio de conocimientos y experiencias entre la comunidad educativa?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	4%
Casi Nunca	0	0%
A veces	10	13%
Casi Siempre	16	21%
Siempre	47	62%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 20**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 20 se observa que de los 76 encuestados, el 62% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. siempre las TIC ayudan en el intercambio de conocimientos y experiencias entre la comunidad educativa; el 21% opina que casi siempre lo hace, el 13% considera que a veces lo hace y el 4% considera que nunca.

**OE 04:** Determinar el principal uso de las TIC.

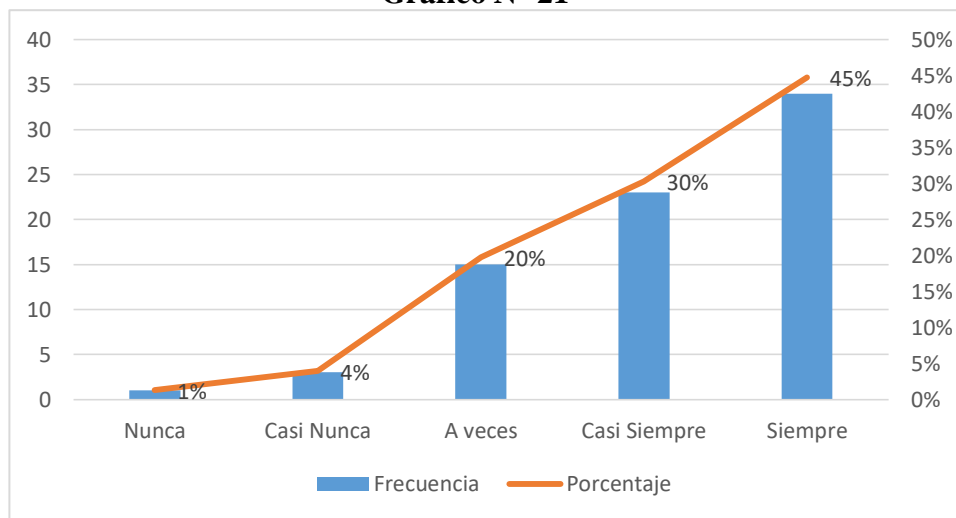
**Tabla N° 21**

*¿Los docentes del I.E.S.T.P. utilizan computadoras, proyector multimedia, internet en clases?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1%
Casi Nunca	3	4%
A veces	15	20%
Casi Siempre	23	30%
Siempre	34	45%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 21**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 21 se observa que de los 76 encuestados, el 45% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. siempre los docentes del I.E.S.T.P. utilizan computadoras, proyector multimedia, internet en clases; el 30% opina que casi siempre lo hacen, el 20% considera que a veces lo hacen, mientras que el 4% piensa que casi nunca lo hacen y el 1% considera que nunca.

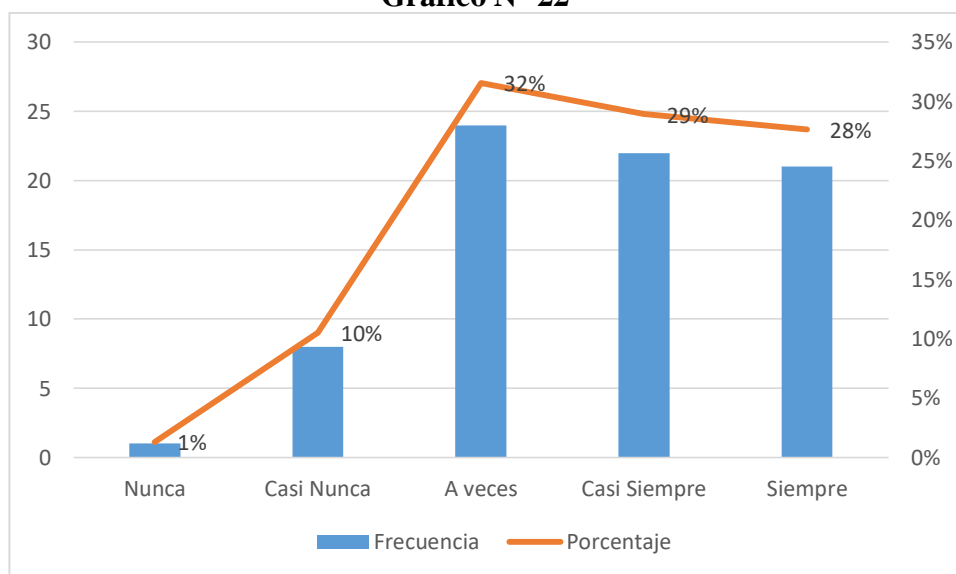
**Tabla N° 22**

*¿Los docentes del I.E.S.T.P. promueven el uso de buscadores como: google, yahoo, Alicia, etc, para investigar en clases?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1%
Casi Nunca	8	10%
A veces	24	32%
Casi Siempre	22	29%
Siempre	21	28%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 22**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 22 se observa que de los 76 encuestados, el 32% de los estudiantes considera que a veces los docentes del I.E.S.T.P. promueven el uso de buscadores como: google, yahoo, Alicia, etc, para investigar en clases; el 29% opina que casi siempre lo hacen, el 28% considera que siempre lo hacen, mientras que el 10% piensa que casi nunca lo hacen y el 1% considera que nunca.

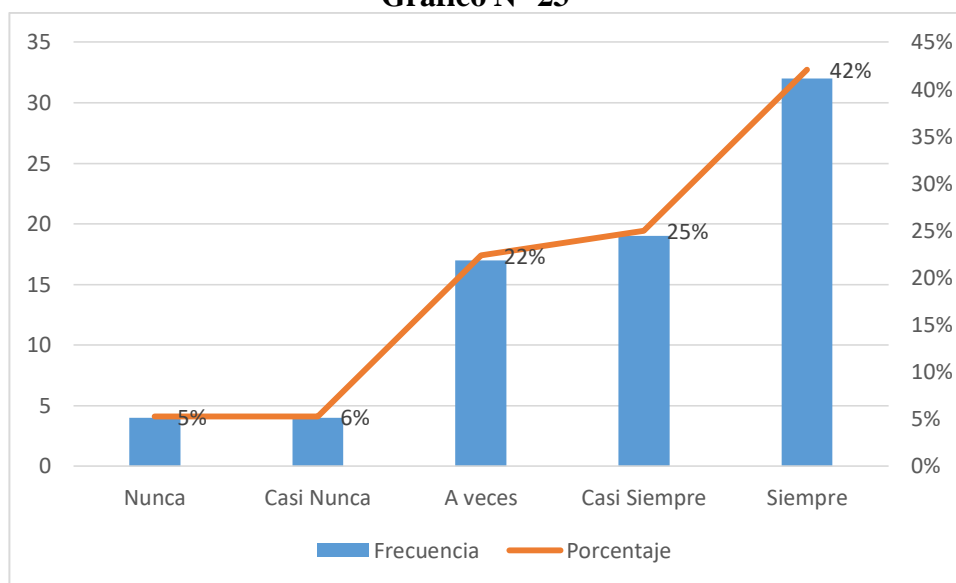
**Tabla N° 23**

*¿Los docentes del I.E.S.T.P. crean diapositivas con información para las clases?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	5%
Casi Nunca	4	6%
A veces	17	22%
Casi Siempre	19	25%
Siempre	32	42%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 23**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 23 se observa que de los 76 encuestados, el 42% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. los docentes siempre crean diapositivas con información para las clases; el 25% opina que casi siempre lo hacen, el 22% considera que a veces lo hacen, mientras que el 6% piensa que casi nunca lo hacen y el 5% considera que nunca.

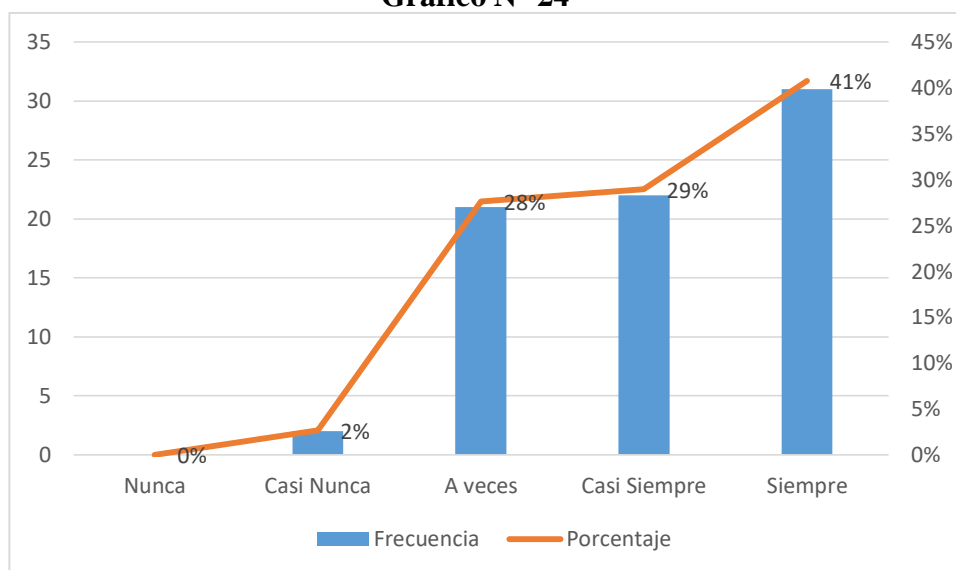
**Tabla N° 24**

*¿Considera que sus docentes hacen buen uso de las TIC para despertar mayor interés por sus clases?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	3	2%
A veces	21	28%
Casi Siempre	22	29%
Siempre	31	41%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 24**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 24 se observa que de los 76 encuestados, el 41% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. los docentes siempre hacen buen uso de las TIC para despertar mayor interés por sus clases; el 29% opina que casi siempre lo hacen, el 28% considera que a veces lo hacen y el 2% considera que nunca.



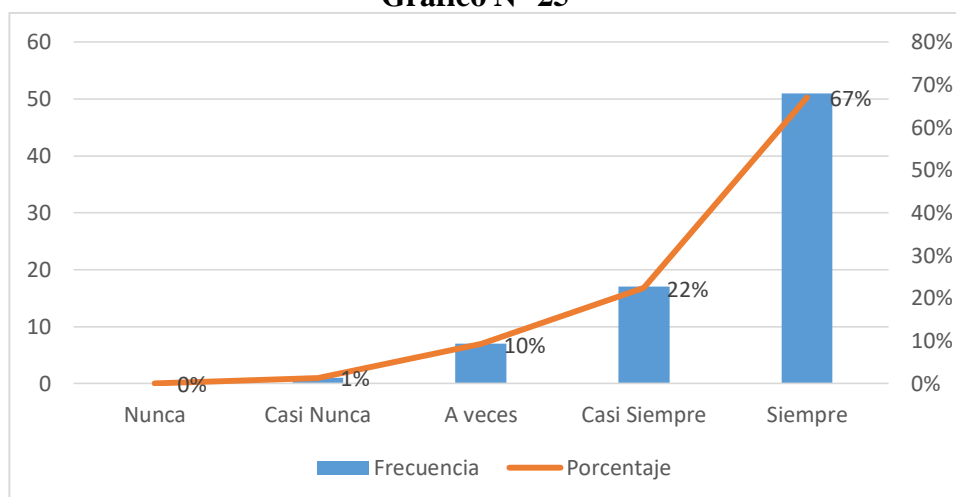
**Tabla N° 25**

*¿Promueven los docentes la presentación de trabajos a través de software como: Word, Power Point, Excel?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	1%
A veces	7	10%
Casi Siempre	17	22%
Siempre	51	67%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 25**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 25 se observa que de los 76 encuestados, el 67% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. los docentes siempre promueven la presentación de trabajos a través de software como: Word, Power Point, Excel; el 22% opina que casi siempre lo hacen, el 10% considera que a veces lo hacen y el 1% considera que casi nunca.

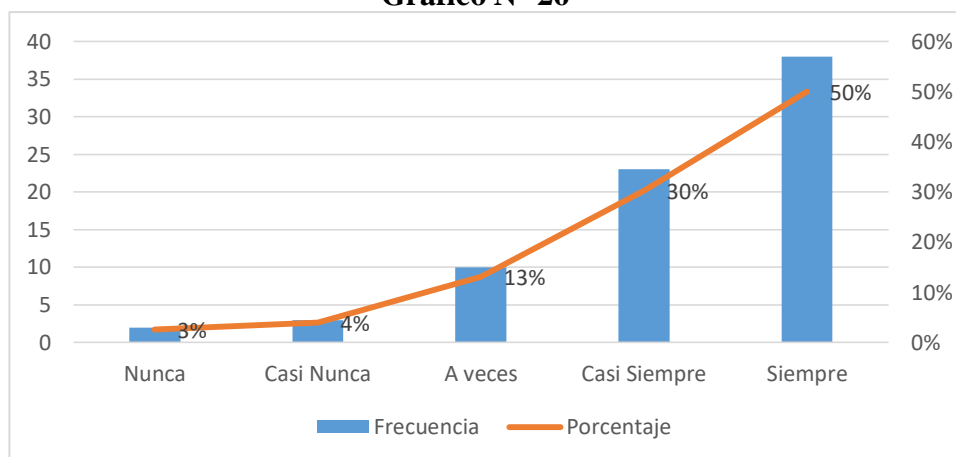
**Tabla N° 26**

*¿Consideras positivo que los docentes permitan el uso del internet en el I.E.S.T.P. para hacer tus trabajos en grupo planteados en la clase?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	3%
Casi Nunca	3	4%
A veces	10	13%
Casi Siempre	23	30%
Siempre	38	50%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 26**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 26 se observa que de los 76 encuestados, el 50% de los estudiantes considera positivo que siempre los docentes permitan el uso del internet en el I.E.S.T.P. para hacer tus trabajos en grupo planteados en la clase; el 30% opina que casi siempre lo es, el 13% considera que a veces lo es, mientras que el 4% piensa que casi nunca lo es y el 3% considera que nunca.

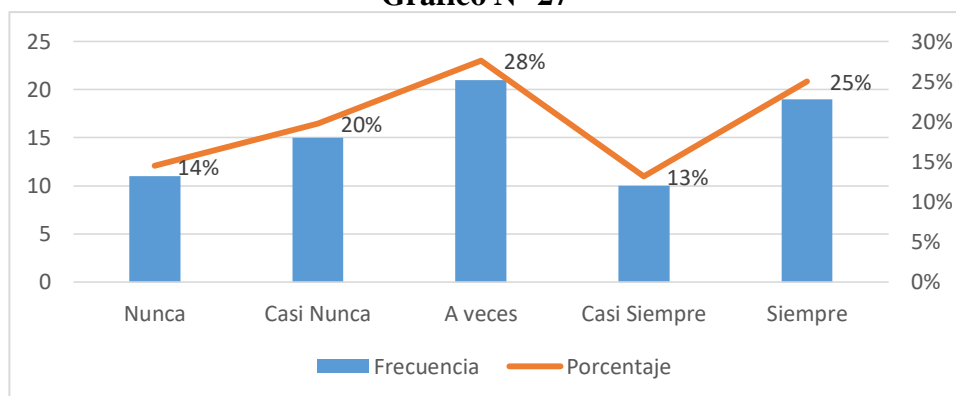
**Tabla N° 27**

*¿Utilizan tus docentes las redes sociales (facebook, twitter, etc.), para compartir e intercambiar información de la clase facilitando los trabajos en grupo?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	14%
Casi Nunca	15	20%
A veces	21	28%
Casi Siempre	10	13%
Siempre	19	25%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 27**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 27 se observa que de los 76 encuestados, el 28% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P., los docentes a veces utilizan las redes sociales, para compartir e intercambiar información de la clase facilitando los trabajos en grupo; el 25% opina que siempre lo hacen, el 20% considera que casi nunca lo hacen, mientras que el 14% piensa que nunca lo hacen y el 13% considera que casi nunca.

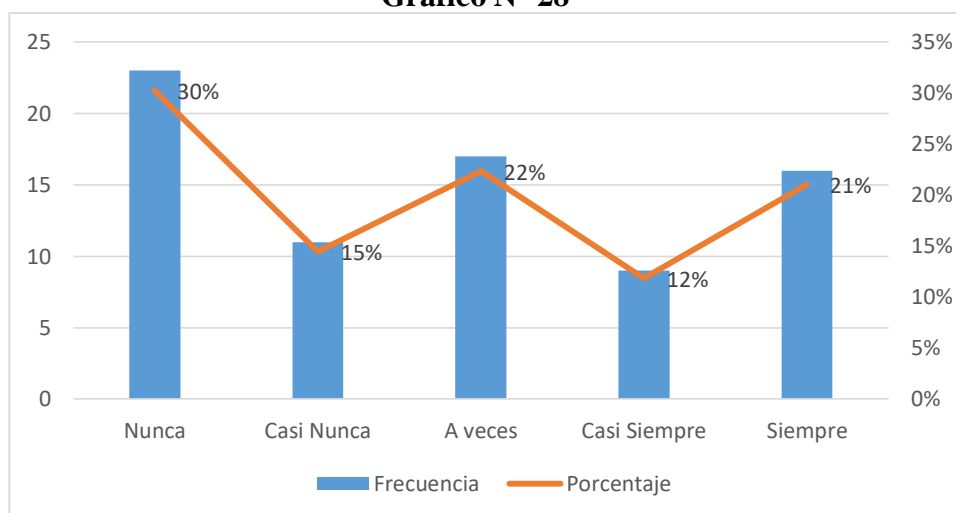
**Tabla N° 28**

*¿Tus profesores te piden que publiques en internet tus trabajos desarrollados en clase?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	23	30%
Casi Nunca	11	15%
A veces	17	22%
Casi Siempre	9	12%
Siempre	16	21%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 28**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 28 se observa que de los 76 encuestados, el 30% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. los docentes nunca les piden que publiquen en internet sus trabajos desarrollados en clase; el 22% opina que a veces lo hacen, el 21% considera que siempre lo hacen, mientras que el 15% piensa que casi nunca lo hacen y el 12% considera que casi siempre.

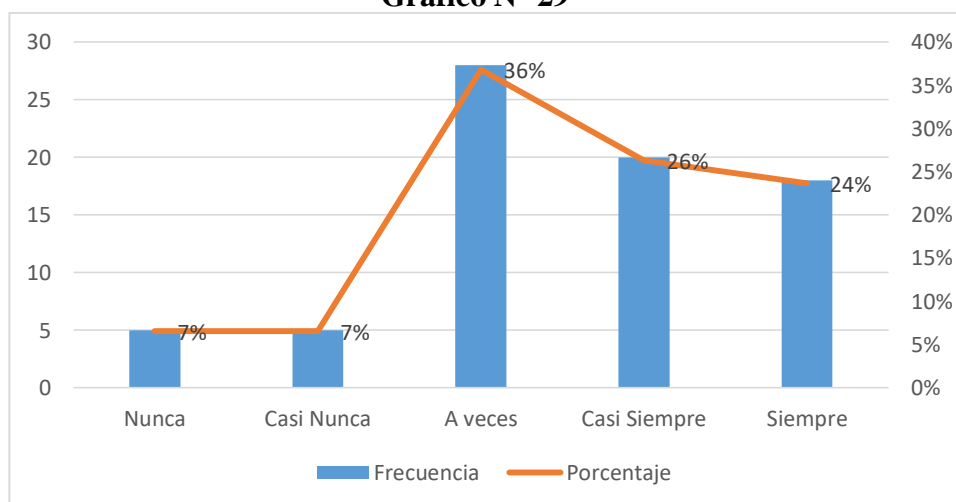
**Tabla N° 29**

*¿Tus docentes utilizan los foros virtuales como parte del desarrollo de la clase?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	7%
Casi Nunca	5	7%
A veces	28	36%
Casi Siempre	20	26%
Siempre	18	24%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del I.E.S.T.P. “Del Nor – Oeste”.

**Gráfico N° 29**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 29 se observa que de los 76 encuestados, el 36% de los estudiantes considera positivo que en el I.E.S.T.P. los docentes a veces utilizan los foros virtuales como parte del desarrollo de la clase; el 26% opina que casi siempre lo hacen, el 24% considera que siempre lo hacen, mientras que el 7% piensa que casi nunca lo es y el 7% considera que nunca.

## **5.2. Análisis de resultados**

### **5.2.1. Respecto a la Gestión de Calidad**

Tabla y Gráfico N° 01, sobre la “Orientación al cliente” se observa que de los 76 encuestados, el 71% de los estudiantes considera que siempre es prioridad del I.E.S.T.P. brindar una enseñanza de calidad, el 24% opina que casi siempre lo es, el 4% considera que a veces lo es y el 1% restante considera que casi nunca. Resultado diferente a Molina (2014) quien afirma que el 64% de los encuestados muestran un enfoque al cliente.

Tabla y Gráfico N° 02, sobre la “Estrategia” se observa que de los 76 encuestados, el 61% de los estudiantes considera que las estrategias del I.E.S.T.P. constantemente se impulsan mediante la determinación y jerarquización de los procesos clave; el 29% opina que casi siempre lo hace, el 9% considera que a veces lo hace y el 1% restante considera que nunca. Resultado menor al encontrado por Molina (2014) quien afirma que el 67% de los encuestados proveen estrategias de diseño y procesos.

Tabla y Gráfico N° 03, sobre la “Liderazgo” se observa que de los 76 encuestados, el 48% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. siempre se promueve la formación de líderes útiles a la sociedad, el 37% opina que casi siempre lo hace, el 11% considera que a veces lo hace, mientras que el 3% piensa que nunca lo hace y el 1% restante considera que casi nunca. Resultado mayor al de Esquivel & Huamani (2016) quienes en su investigación encontraron que el 24.4% de los encuestados consideran que se promueve la participación y el liderazgo en los grupos de trabajo.

Tabla y Gráfico N° 04, sobre la “Desarrollo de competencias” se observa que de los 76 encuestados, el 62% de los estudiantes considera que el I.E.S.T.P. siempre promueve la participación de los estudiantes mediante la toma de decisiones y delegación de actividades dentro de la institución, el 24% opina que casi siempre lo hace, el 8% considera que a veces lo hace, mientras que el 3% piensa que casi nunca lo hace y el 3% restante considera que nunca.

Tabla y Gráfico N° 05, sobre la “Visión global de la organización” se observa que de los 76 encuestados, el 39% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. casi siempre existe un excelentes medios de comunicación que sirven para la retroalimentación, el 39% opina que siempre lo hace, el 21% considera que a veces lo hace y el 3% restante considera que casi nunca.

Tabla y Gráfico N° 06, sobre la “Cooperación” se observa que de los 76 encuestados, el 40% de los estudiantes considera que el I.E.S.T.P. siempre realiza convenios de prácticas pre profesionales u alianzas estratégicas con empresas e instituciones del entorno, el 25% opina que casi siempre lo hace, el 21% considera que a veces lo hace, mientras que el 11% piensa que nunca lo hace y el 3% restante considera que casi nunca. Por otro lado Camisón, Cruz y Gutiérrez (2006) nos dice que poner prácticas de cooperación interna y trabajo en equipo le da solidez a la gestión de calidad.

Tabla y Gráfico N° 07, sobre la “Aprendizaje y orientación” se observa que de los 76 encuestados, el 33% de los estudiantes considera que el I.E.S.T.P. siempre promueve en los estudiantes su participación en concursos u competencias a nivel local, regional o nacional; el 31% opina que a veces lo hace, el 16% considera que casi siempre lo hace, mientras que el 12% piensa que casi nunca lo hace y el 8% restante considera que nunca.

Tabla y Gráfico N° 08, sobre la “Ética social” se observa que de los 76 encuestados, el 46% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. siempre existe un sincero compromiso en el I.E.S.T.P. en formar profesionales con sólidos valores éticos y morales; el 25% opina que casi siempre lo hace, el 21% considera que a veces lo hace, mientras que el 5% piensa que casi nunca lo hace y el 3% restante considera que nunca. Resultado parecido al de Jiménez (2016) quien concluyó que la ética bien definida es un beneficio para la sociedad.

Tabla y Gráfico N° 09, sobre la “Satisfacción del cliente” se observa que de los 76 encuestados, el 76% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. siempre es satisfactorio su aprendizaje; el 16% opina que casi siempre lo es, el 7% considera que a veces lo es y el 1% restante considera que casi nunca. Resultado diferente al encontrado por Burgos Palacios (2018) quien afirma que el 63% de los encuestados no se encuentran satisfechos con los procesos actuales del área académica.



Tabla y Gráfico N° 10, sobre la “Optimización de Procesos” se observa que de los 76 encuestados, el 59% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. siempre se aplica una buena gestión de trámites para la obtención de respuestas oportunas; el 23% opina que casi siempre lo hace, el 17% considera que a veces lo hace y el 1% considera que casi nunca. Resultado que coincide con Fernández (2010) quien concluye que las TIC generan el proceso de innovación y optimización permanente.

Tabla y Gráfico N° 11, sobre la “Reducción de costos” se observa que de los 76 encuestados, el 50% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. siempre existen métodos de gestión de calidad que le ahorran tiempo, dinero y recursos a la comunidad educativa; el 28% opina que casi siempre lo hace, el 21% considera que a veces lo hace y el 1% restante considera que casi nunca.

Tabla y Gráfico N° 12, sobre la “Prestigio e imagen” se observa que de los 76 encuestados, el 52% de los estudiantes considera que siempre con estrategias de calidad se pueden incrementar la buena imagen del I.E.S.T.P.; el 25% opina que a veces lo hace, el 21% considera que casi siempre lo hace, mientras que el 1% piensa que casi nunca lo hace y el 1% restante considera que nunca. Resultado que coincide con Aaker y Myers (2012) quienes afirman que la noción de imagen coincide con la de posicionamiento de la marca.

### **5.2.2. Respecto al Uso de las TIC**

Tabla y Gráfico N° 13, sobre la “Acceso a la información” se observa que de los 76 encuestados, el 79% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. siempre es importante el uso del internet; el 13% opina que a veces lo es, el 7% considera que casi siempre lo es y el 1% restante considera que nunca.

Tabla y Gráfico N° 14, sobre la “Proceso de datos” se observa que de los 76 encuestados, el 63% de los estudiantes considera que siempre es adecuado el sistema operativo y programas instalados en las computadoras de los laboratorios del I.E.S.T.P.; el 17% opina que casi siempre lo es, el 17% considera que a veces lo es y el 3% restante considera que nunca. Resultado que concuerda con Romero, Saldivar, Delgado y Sánchez, (2012) quienes afirman que las TIC son un conjunto de técnicas, desarrollos y dispositivos avanzados, que integran funcionalidades de almacenamiento, procesamiento y transmisión de datos que mejoran y facilitan la vida del ser humano.

Tabla y Gráfico N° 15, sobre la “Canales de comunicación” se observa que de los 76 encuestados, el 70% de los estudiantes considera que siempre es positivo el uso del correo electrónico para la presentación de trabajos en el I.E.S.T.P.; el 16% opina que casi siempre lo es y el 14% restante considera que a veces.

Tabla y Gráfico N° 16, sobre la “Almacenamiento de información” se observa que de los 76 encuestados, el 70% de los estudiantes considera que siempre es positivo el uso del correo electrónico para la presentación de trabajos en el I.E.S.T.P.; el 16% opina que casi siempre lo es y el 14% restante considera que a veces.

Tabla y Gráfico N° 17, sobre la “Automatización de tareas” se observa que de los 76 encuestados, el 53% de los estudiantes considera que siempre es positivo el uso del correo electrónico para la presentación de trabajos en el I.E.S.T.P.; el 28% opina que casi siempre lo es, le 16% piensa que a veces lo es y el 3% restante considera que nunca.

Tabla y Gráfico N° 18, sobre la “Interactividad” se observa que de los 76 encuestados, el 42% de los estudiantes considera que siempre beneficioso el uso de las TIC para dar exámenes con resultados automáticos por medio de internet en el I.E.S.T.P.; el 24% opina que a veces lo es, el 22% restante considera que casi siempre, mientras que el 7% considera que nunca lo es y el 5% restante considera que casi nunca.

Tabla y Gráfico N° 19, sobre la “Homogeneización de los códigos” se observa que de los 76 encuestados, el 38% de los estudiantes considera que siempre permiten compartir y recepcionar información de manera segura y confiable; el 36% opina que casi siempre lo es, el 21% piensa que a veces lo es y el 05% restante considera que a veces.

Tabla y Gráfico N° 20, sobre la “Instrumento cognitivo” se observa que de los 76 encuestados, el 62% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. siempre las TIC ayudan en la adquisición de conocimientos y experiencias nuevas entre los estudiantes; el 21% opina que casi siempre lo hace, el 13% considera que a veces lo hace y el 4% considera que nunca.

Tabla y Gráfico N° 21, sobre el “Uso de Recursos TIC de información” se observa que de los 76 encuestados, el 45% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. siempre los docentes del I.E.S.T.P. utilizan computadoras, proyector multimedia, internet en clases; el 30% opina que casi siempre lo hacen, el 20% considera que a veces lo hacen, mientras que el 4% piensa que casi nunca lo hacen y el 1% restante considera que nunca.

Tabla y Gráfico N° 22, además se observa que de los 76 encuestados, el 32% de los estudiantes considera que a veces los docentes del I.E.S.T.P. promueven el uso de buscadores para investigar en clases; el 29% opina que casi siempre lo hacen, el 28% considera que siempre lo hacen, mientras que el 10% piensa que casi nunca lo hacen y el 1% restante considera que nunca.

Tabla y Gráfico N° 23, asimismo se observa que de los 76 encuestados, el 42% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. los docentes siempre crean diapositivas con información para las clases; el 25% opina que casi siempre lo hacen, el 22% considera que a veces lo hacen, mientras que el 6% piensa que casi nunca lo hacen y el 5% restante considera que nunca.

Tabla y Gráfico N° 24, sobre el “Uso de los Recursos TIC de Aprendizaje” se observa que de los 76 encuestados, el 41% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. los docentes siempre hacen buen uso de las TIC para despertar mayor interés por sus clases; el 29% opina que casi siempre lo hacen, el 28% considera que a veces lo hacen y el 2% restante considera que nunca.

Tabla y Gráfico N° 25, además se observa que de los 76 encuestados, el 67% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. los docentes siempre promueven la presentación de trabajos a través de software como: Word, Powert Point, Excel; el 22% opina que casi siempre lo hacen, el 10% considera que a veces lo hacen y el 1% restante considera que casi nunca.

Tabla y Gráfico N° 26, asimismo se observa que de los 76 encuestados, el 50% de los estudiantes considera positivo que siempre los docentes permitan el uso del internet en el I.E.S.T.P. para realizar sus pendientes en grupo planteados en la clase; el 30% opina que casi siempre lo es, el 13% considera que a veces lo es, mientras que el 4% piensa que casi nunca lo es y el 3% restante considera que nunca.

Tabla y Gráfico N° 27, sobre el “Uso de los Recursos TIC de Colaboración” se observa que de los 76 encuestados, el 28% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P., los docentes a veces las redes sociales las emplean, para compartir e intercambiar información de la clase facilitando los trabajos en grupo; el 25% opina que siempre lo hacen, el 20% considera que

casi nunca lo hacen, mientras que el 14% piensa que nunca lo hacen y el 13% restante considera que casi nunca.

Tabla y Gráfico N° 28, además se observa que de los 76 encuestados, el 30% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. los docentes nunca les piden que publiquen en internet sus trabajos desarrollados en clase; el 22% opina que a veces lo hacen, el 21% considera que siempre lo hacen, mientras que el 15% piensa que casi nunca lo hacen y el 12% restante considera que casi siempre.

Tabla y Gráfico N° 29, asimismo se observa que de los 76 encuestados, el 36% de los estudiantes considera positivo que en el I.E.S.T.P. los docentes a veces utilizan los foros para el desarrollo de la clase; el 26% opina que casi siempre lo hacen, el 24% considera que siempre lo hacen, mientras que el 7% piensa que casi nunca lo es y el 7% restante considera que nunca.

## **VI. CONCLUSIONES**

Se identificó como principales características la enseñanza de calidad que se brinda, existiendo la orientación hacia el estudiante, asimismo como estrategia se priorizan los procesos clave como el aprendizaje, tutoría y formación en valores, además se promueve la participación del alumnado;

Se determinó como beneficios la optimización de los procesos de enseñanza y trámites documentarios, siendo que la mayoría de los estudiantes consideran satisfactorio su aprendizaje;

Se determinó que se considera importante el uso de las TIC, ya que herramientas como internet permite a los estudiantes desarrollar nuevos conocimientos y competencias en el procesamiento y manejo de información;

Consecuentemente el principal uso es como recursos TIC de la información como las diapositivas por parte de los docentes para la ejecución de sus clases, asimismo los docentes promueven la presentación de trabajos a través de software tales como Word, Powert Point, Excel.

## Propuestas de Mejora

variable	Dimensión	Indicador	Problema encontrado	Propuesta de mejora	Responsable	Locación de propuesta de mejora	Fecha de Inicio	Fecha de Termino	Meta
Gestión de calidad	Características de la Gestión de Calidad	Cooperación	<b>Tabla y Grafico N° 06:</b> el 21% de los estudiantes considera que el I.E.S.T.P. a veces realiza convenios de prácticas pre profesionales u alianzas estratégicas con empresas e instituciones del entorno.	Los directivos del I.E.S.T.P. deben construir y afianzar las relaciones con las empresas existentes en el medio ya que los estudiantes esperan una mejor oportunidad en cuanto a prácticas pre profesionales, las pasantías son una buena opción para este caso, visita a las empresas, generar o proponer ferias laborales, etc.	Administración del I.E.S.T.P.	I.E.S.T.P. "DEL NOR – OESTE" PROVINCIA DE TALARA	SEMESTRE 2019 - II	Dic-19	Lograr que el I.E.S.T.P. "DEL NOR - OESTE" desarrolle convenios de prácticas pre profesionales para que sus estudiantes puedan desarrollar los conocimientos obtenidos en clases.
		Aprendizaje y orientación	<b>Tabla y Grafico N° 07:</b> el 31% de los estudiantes considera que el I.E.S.T.P. a veces se promueve en los estudiantes su participación en concursos u competencias a nivel local, regional o nacional.	Es importante resaltar que los estudiantes que egresan del I.E.S.T.P. necesitan ser competentes para enfrentar las pruebas que cada vez son más exigentes en el organizaciones, por ello la importancia de su participación en los concursos en cualquiera de los tres niveles, local regional o nacional, para ellos existen propuestas anuales que realiza el ministerio de educación, entidades públicas como fundación romero (PQS), y eventos internacionales como una Idea para cambiar la Historia (History Channel).	Profesores y estudiantes del I.E.S.T.P.	I.E.S.T.P. "DEL NOR – OESTE" PROVINCIA DE TALARA	SEMESTRE 2019 - II	Dic-19	Incentivar la participación de los estudiantes en los concursos de nivel local, regional y nacional, propiciados por el ministerio de educación y otros.



Uso de las TIC	Importancia del Uso de las TIC	Interactividad	Tabla y Grafico N° 18: el 24% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. a veces es beneficioso el uso de las TIC para dar exámenes en el I.E.S.T.P..	Se puede implementar en el I.E.S.T.P. las plataformas interactivas, las cuales son proporcionadas por software e – learning en el medio Moodle muy famosos a nivel internacional, las TIC y uso de plataformas son las nuevas exigencias para una verdadera educación de calidad.	Administración del I.E.S.T.P.	I.E.S.T.P. “DEL NOR – OESTE” PROVINCIA DE TALARA	SEMESTRE 2019 - II	Dic-19	Lograr en el I.E.S.T.P. "DEL NOR - OESTE" exista una plataforma donde los estudiantes puedan desarrollar exámenes vía internet con resultados automáticos.
	Principal Uso de las TIC	Recursos TIC de información	Tabla y Grafico N° 22: el 32% de los estudiantes considera que a veces los docentes del I.E.S.T.P. promueven el uso de buscadores como: google, yahoo, Alicia, etc, para investigar en clases.	Es cierto que en muchas partes del mundo lo más conocido sea el buscador Google que sin lugar a dudas sirve para obtener mucha información, aun así se recomienda que en el I.E.S.T.P. los estudiantes comiencen a trabajar con buscadores académicos como Alicia, asimismo comiencen a revisar y elaborar trabajos con información de la plataforma de Concytec muy rica en monografías, ensayos y proyectos de diferentes especialidades.	Profesores y estudiantes del I.E.S.T.P.	I.E.S.T.P. “DEL NOR – OESTE” PROVINCIA DE TALARA	SEMESTRE 2019 - II	Dic-19	Incentivar que los docentes impartan el dominio de buscadores académicos, asimismo que los estudiantes logren hacer un uso efectivo de estos.
		Recursos TIC de Colaboración	Tabla y Grafico N° 29: el 36% de los estudiantes considera que en el I.E.S.T.P. los docentes a veces utilizan los foros virtuales como parte del desarrollo de la clase.	Se recomienda que el I.E.S.T.P. los docentes comiencen a utilizar los foros y blog para que puedan trascender sus conocimientos a través de publicaciones y discusiones (foros) de temas relacionados a sus especialidades.	Profesores del I.E.S.T.P.	I.E.S.T.P. “DEL NOR – OESTE” PROVINCIA DE TALARA	SEMESTRE 2019 - II	Dic-19	Lograr la utilización de foros para generar el debate de temas de estudio e mediante el uso de las herramientas TIC, esto como un plan complementario de su aprendizaje.

## **Referencias Bibliográficas**

Abanto Pérez, J. A. (2011). —Plan de Mejora del Servicio Educativo Mediante el uso de herramientas de Calidad en una Institución Privada de Nivel Mediol. Recuperado el 04 de Junio de 2017, de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/299994/3/JAbant o.pdf>

Aniel. (2016a). Recuperado el 20 de octubre de 2016, de Aniel.es La industria y las Tecnologías de la Información: <http://www.aniel.es/importancia-de-las-tic-para-la-gestion-empresarial/>

Areche Zarate, V. F. (2013). —La Gestión Institucional y la Calidad en el Servicio Educativo Según la Percepción de los Docentes y Padres de Familia del 3°, 4° Y 5° de Secundaria del Colegio —María Auxiliadora. Recuperado el 07 de Junio de 2017, de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4011/1/Areche\\_zv.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4011/1/Areche_zv.pdf)

Arenas, A. (2009). Sistemas de gestion de Calidad Segun ISO 9000 . Santa Fe: El Cid Editor.

Arias Gallegos, Walter Lizandro. (2014). —Tecnologías de la información y la comunicación en colegios públicos y privados de Arequipa. Arequipa, Arequipa. Recuperado el 03 de Julio de 2017, de

<http://ucsp.edu.pe/imf/wp-content/uploads/2015/10/TICs-en-colegios-publicos-y-privados.pdf>

Armas Moreno, Roberto Carlos. (2016). —Caracterización de Gestión de Calidad y Formalización de las Mypes en el Sector Comercio Rubro Transportes a Nivel Nacional en la Provincia de Leoncio Prado Período 2015 - 2016. l. Uladech, Tingo María, Leoncio Prado. Recuperado el 19 de Julio de 2017, de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1007/GESTION\\_CALIDAD\\_ARMAS\\_MORENO\\_ROBERTO\\_CARLOS.pdf?sequence=1 &isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1007/GESTION_CALIDAD_ARMAS_MORENO_ROBERTO_CARLOS.pdf?sequence=1 &isAllowed=y)

Balarezo Arrieta, v. (2015). Financiamiento y atención al cliente de las MYPE rubro tiendas musicales en la ciudad de Piura, 2013. Piura: Uladech.

BERRÚ NAVARRO, E. R. (2014). CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL, RUBRO DE ZAPATERÍAS DE LA CIUDAD DE SULLANA, REGIÓN PIURA. AÑO 2014. Sullana.

Blanco García, C., Lobato Gómez, F., & Lobato Villagrá, F. (2013). Comunicación y atención al cliente. Madrid: Macmillan Iberia.

Blinder, F. (4 de julio de 2013). Mestro Financiero. Obtenido de Emprender un negocio de Óptica: <http://maestrofinanciero.com/emprender-un-negocio-de-optica/>

Bonilla Castillo, J. A. (2009). Gestión de la calidad total en el servicio público.

Miami: El cid Editor.

Bonilla Castillo, José Antonio. (2009). —Gestión de la calidad total en el servicio público. Recuperado el 22 de Junio de 2017, de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10877010>

Brown, A. (1992). Gestión de la atención al cliente. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Cacheiro, M. L. (2011). Recursos educativos TIC de información, colaboración y aprendizaje. Pixel-Bit, Revista de Medios y Comunicación,39,69-81.  
<http://acdc.sav.us.es/pixelbit/images/stories/p39/06.pdf>

Cadena Aviles, V. M. (2015). análisis del servicio de atención al cliente de la corporación nacional de telecomunicaciones EP Del Cantón Milagro

Provincia Del Guayas . provincia del Guayas.: pontificia Universidad  
Catolica De Ecuador.

Cahuina Chura, M. C. (2014). —Influencia De La Calidad De Servicio En La  
Imagen Institucional De La Unidad De Gestión Educativa Local  
Arequipa Sur, 2014. Recuperado el 05 de Junio de 2017, de  
<https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/4728>

Camisón, C., Cruz, S., & Gonzalez, T. (2006). Gestión de la calidad:  
Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson  
Educacion.

Cazau, P. (2006). Introducción A La Investigación En Ciencias Sociales.  
Buenos Aires.

CENTRUM Católica. (S.F). Factores que Limitan el Crecimiento de las Micro  
y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES). Academia, 71.

Chiavenato, I. (2007). Administracion de Recursos Humanos. El Capital  
Humano en las Organizaciones. Mexico: McGraw Hill  
Interamericana.

Chiavenato, I. (2011a). Administracion de Recursos Humanos: capital  
humano en las organizaciones . Mexico: McGRAW HILL.

Collao, F., Pessoa de Matos, M., Arroio, A., Zuleta, L., Zevallos, E., Ferreira, C., . . . Kulfas, M. (2011). Apoyando a las pymes: Políticas de fomento en América Latina y el Caribe. Santiago de Chile: CEPAL.

Contreras, Ó. F., Fuentes, N. A., González, R., Montenegro, J., Santibáñez Romellón, J., & Valdés-Villava, G. (1993). Condiciones de Empleo y Capacitación en las Maquiladoras de Exportación en México. Mexico.

Coronado Regis , Jorge Alfredo. (2015). —Uso de las TIC y su relación con las competencias digitales de los docentes en la institución educativa n° 5128 del distrito de ventanilla – callao. Lima, Callao. Recuperado el 04 de Julio de 2017, de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/883/TM%20CE-Du%20C78%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Correa Martínez, Jessica. (2016). —Orientando El Uso De Las Tic En La Institución Educativa. Artículo, PERUEDUCA, Lima, Lima. Recuperado el 04 de Julio de 2017, de <https://es.slideshare.net/YESSICACORREAMARTINEZ/orientando-el-uso-de-las-tic-en-la-institucin-educativa>

Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, Control y Certificación*. Barcelona: Profit Editorial.

Cuya Vera, Ricardo. (2017). "Educación con la norma ISO 9001". "Calidad integral" *Puente de Licencia y acreditación*, Lima, Lima. Recuperado el 14 de Julio de 2017, de <https://www.calidadintegral.com/educacion-con-iso-9001.php>

Deming, W. E. (1989). *Calidad, Productividad Y Competitividad: Salida de la Crisis*. Madrid: Díaz de Santos, S. A.

Denove, C., & Power, J. D. (2006). *Satisfaction*. California .

Dzul, M. (02 de 09 de 2006). repositorio de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/14902/PRES38.pdf?sequence=1>

Esquivel Chañi, N. &. (03 de Jun de 2016). "Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián Cusco 2015.". Recuperado el 04 de Junio de 2017, de <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/370>

Ferrer, Jesús. (2010). —Tipos de Investigación y diseño de Investigaciónl. Barcelona, Madrid. Recuperado el 09 de Julio de 2017, de <http://metodologia02.blogspot.pe/p/operacionalizacion-de-variables.html>

Hermoza Muñoz , Lady Noelí. (2015). "Estudio de la Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción del Cliente de la Empresa GECHISA de Sullana 2015".

Recuperado el 09 de Junio de 2017, de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/279/ADM-HER-MUN-15.pdf?sequence=1>

Hernandez Garcia, S. L. (2015). Gestión de calidad, marketing y competitividad de las mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza, año 2014. Trujillo: Uladech.

I.E.S.T.P. "Juan José Farfán Céspedes". (s.f.). I.E.S.T.P. "Juan José Farfán Céspedes". Recuperado el 12 de Julio de 2017, de <http://juanjosefarfancespedes.edu.pe/>

José S. Rodríguez & Lisset Montoro. (2013). "La Educación Superior En El Perú: Situación Actual Y Perspectivas". PUCP, Lima, Lima.



Recuperado el 02 de Agosto de 2017, de  
<http://files.pucp.edu.pe/departamento/economia/DDD370.pdf>

Joubert, Elizabet Gladis. (2014). "Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén". Universidad Nacional de Quilmes, Secretaría de Posgrado, Maestría en Desarrollo y Gestión del Turismo, Argentina. Quilmes: RIDAA Repositorio Institucional de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes. Recuperado el 20 de Septiembre de 2017, de <https://docmh.com/tesis-joubert>

Jurado Toledo, G. D. (2014). Calidad de la gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el Centro Histórico de la ciudad de Quito. Quito : Pontificia Universidad Católica Del Ecuador .

La Republica. (2017). "Estudios en institutos técnicos podrán ser convalidados en universidades desde el 2017". Lima. Recuperado el 07 de Julio de 2017, de <http://larepublica.pe/impres/sociedad/775635-estudios-en-institutos-tecnicos-podran-ser-convalidados-en-universidades-desde-el-2017>

Lefcovich, M. (2009). Gestión de calidad para la excelencia - GCE. Santa Fe: El Cid Editor.

López, Pedro Luis. (2004). —Población Muestra Y Muestreo. Bolivia, Cochabamba. Recuperado el 09 de Julio de 2017, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)

MARCHÁN, Z. E. (2015). GESTIÓN DE CALIDAD Y MERCHANDISING EN LAS MYPE RUBRO IMPRENTA DE TALARA, AÑO 2015. Talara.

Marín Villar, C. (2010). Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Administración, XV(50).

Martinez, A. (s.f). Atención y Servicio al Cliente, pilar de competitividad. Boyacá: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

Martinez, A., Ruiz, C., & Escriva, J. (2014). Marketing En La Actividad Comercial. Madrid : McGraw-Hill.

Mendez Garcia, J., Jaramillo Viguera, D., & Serrano Crespo, I. (2006). Gestion de la Calidad en Procesos de Servicio y Productivos. Mexico, DF: Instituto Politecnico Nacional.

MINEDU. (2015). "Resolución Viceministerial n°069 - 2015- MINEDU".  
Lima, Lima. Recuperado el 07 de Julio de 2017, de  
<http://www.minedu.gob.pe/superiortecnologica/>

Molina Cazares, Johanna Elizabeth. (2014). —Modelo de Gestión de Calidad para las Pequeñas Empresas textiles del Cantón Antonio Ante que permita mejorar la rentabilidad. UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES, Ecuador, Ibarra. Recuperado el 31 de Julio de 2017, de  
[http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1777/1/TUICYA\\_029-2015.pdf](http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1777/1/TUICYA_029-2015.pdf)

Monferrer, D. (2013). Fundamentos de marketing. Valencia: Jaume.

Monteza Calderón, Rolando. (2016). —Uso de las TIC en la Facultad de Humanidades de la USATl. Universidad de Málaga, España. Malaga: Publicaciones y Divulgaciones Cientificas. Recuperado el 20 de Julio de 2017, de  
[https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/11907/TD\\_MONTEZA\\_CALDERON\\_Rolando.pdf?sequence=1](https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/11907/TD_MONTEZA_CALDERON_Rolando.pdf?sequence=1)

Moreno, H. M., Espíritu Olmos, R., Aparicio Rosas, V., & Cárdenas, A. S. (2009). Capacitación en las micro y pequeñas empresas de la Ciudad de Tecomán, Colima, México. TECOMAN.

NÚÑEZ, D. A. (2015). FORMALIZACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPE RUBRO LAVADO DE AUTOS, TALARA 2015. Talara.

Organización Internacional Para La Estandarización [ISO]. (2015). Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. Ginebra.

Parodi, Julio. (2013). "Calidad de la Educación en el Perú". Foro, Lima, Lima.

Recuperado el 14 de Julio de 2017, de <http://blogs.gestion.pe/economiaparatodos/2013/12/calidad-de-la-educacion-en-el.html>

Pastor Carrasco, C. (2008). Las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) y la brecha digital: su impacto en la sociedad del conocimiento del Perú. Recuperado el 12 de octubre de 2016, de Sistema de Bibliotecas y

Biblioteca Central:

[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2008\\_1/a07.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2008_1/a07.pdf)

Peruano, E. (2016). "LEY DE INSTITUTOS Y ESCUELAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y DE LA CARRERA PÚBLICA DE SUS

DOCENTES". LEY N° 30512, Lima. Recuperado el 11 de Julio de 2017, de <http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/ley-de-institutos-y-escuelas-de-educacion-superior-y-de-la-c-ley-n-30512-1448564-1/>

Pola Maceda, Ángel. (1998). "Gestión de la calidad". Recuperado el 21 de Junio de 2017, de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10316208>

Porter, M. (2011). babel-logistica. Obtenido de babel-logistica: [http://www.babel-logistica.com/despliegue\\_articulo.php?nid=11](http://www.babel-logistica.com/despliegue_articulo.php?nid=11)

Restrepo Rivas, L. G. (2009). Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Empresa. investigacion , Medellin .

REYES, S. L. (2015). CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPE RUBRO BODEGAS DEL DISTRITO DE PAITA, AÑO 2015. Paíta .

Rios Paucar, Moises Rodo. (2016). —Caracterización de la calidad del servicio bajo el modelo SERVQUAL en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes campestres en el distrito de Huaraz, 2016l. Uladech, Huaraz. Huaraz: Repositorio de Tesis Uladech. Recuperado el 19 de Julio de 2017, de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/996/CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO\\_RESTAURANTES\\_CAMPESTRES\\_%20RIOS\\_PAUCA\\_R\\_MOISES\\_RODO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/996/CALIDAD_DE_SERVICIO_RESTAURANTES_CAMPESTRES_%20RIOS_PAUCA_R_MOISES_RODO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rojas Guevara, Freddy David. (2015). —Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y la actitud de los Docentes de la Institución Educativa San Vicente de Paul 06 – 2015.l. Lima, Lima. Recuperado el 04 de Julio de 2017, de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1008/TM%20A-D-Gp%20R78%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rubio Merlo, R. D. (2014). Calidad en el servicio de atención al cliente de las mypes, rubro financiero, del distrito de Otuzco, provincia de Otuzco, año 2013. Trujillo: Uladech.

Sánchez Sánchez, Yolanda Cristina. (2017). —7 Ejemplos del Uso de las TICs en Educaciónl. Foro, Lima, Lima. Recuperado el 14 de Julio de 2017, de <https://www.lifeder.com/ejemplos-tics-educacion/>

Semenov, A. (2005). —Las tecnologías de la información y la comunicación en la enseñanza. UNESCO, Moscú. Jonathan Anderson, Universidad de Flinders, Australia. Recuperado el 03 de Julio de 2017, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001390/139028s.pdf>

Shuttleworth , Martyn. (2008). "Fundamentos de Diseño de Investigación y Metodología". Recuperado el 09 de Julio de 2017, de <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>

Silva Ipanaque, M. N. (2015). "Calidad del Servicio al Cliente en el Restaurant la lomita- Tambogrande -2015". Recuperado el 08 de Junio de 2017, de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/352/ADM-SIL-IPA-15.pdf?sequence=1>

Sineace. (2015). —La educación tecnológica es el camino al desarrollo. Foro , Lima, Lima. Recuperado el 14 de Julio de 2017, de <https://www.sineace.gob.pe/la-educacion-tecnologica-es-el-camino-al-desarrollo/>

Tejedor Tejedor, Francisco Javier. (2000). "El diseño y los diseños en la evaluación de programas". Revista de Investigación Educativa, 18(2), 319 - 339. Recuperado el 22 de 10 de 2017, de <http://revistas.um.es/rie/article/view/121021/113711>

TISSIERES CARRASCO, L. M. (2013). GESTIÓN DE CALIDAD Y LA INCIDENCIA EN EL CRECIMIENTO DE LA PRODUCCIÓN DE LAS MYPES AGROEXPORTADORAS RUBRO DE BANANO ORGÁNICO DE LA PROVINCIA DE SULLANA - PIURA, AÑO 2011. Sullana.

Uriol. (2013). Caracterización de las TIC y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas (MYPES) de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo - Apiat, año 2013. Trujillo.

Vélez Figueroa, Carmen Indira. (2012). —Estrategias de Enseñanza con Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación para Favorecer el Aprendizaje Significativo -Edición Única. Tesis, Tecnológico de Monterrey, Universidad Virtual, Colombia, Monterrey. Recuperado el 21 de Julio de 2017, de [https://repositorio.itesm.mx/ortec/bitstream/11285/571114/1/DocsTec\\_12099.pdf](https://repositorio.itesm.mx/ortec/bitstream/11285/571114/1/DocsTec_12099.pdf)

Wong H. & Miranda Ardiles. (2016). —Relación entre las Actitudes y el uso de las TIC en Docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército. Lima, Lima. Recuperado el 04 de julio de 2017, de <http://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/UMCH/73/1/27.%20Tesis%20%28%20Wong%20Huanyaca%20y%20Miranda%20Ardiles%29.pdf>

Zapata Barba, Javier. (2004). "Datos de La Provincia De Sullana". Sullana, Piura. Sullana: Tripod SullanaPeru©2004. Recuperado el 07 de Agosto de 2017, de <http://sullanaperu.pe.tripod.com/sullanaonline/id7.html>



# ANEXOS

## Anexo 01: Cuestionario



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El presente cuestionario tiene como fin recoger información sobre I.E.S.T.P. Del Nor – Oeste, para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “Caracterización de la Gestión de Calidad y el Uso de las TIC en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019”. La información que nos brinde será usada exclusivamente para fines académicos y de investigación. Por lo que se le agradece anticipadamente por su participación.

### **I. GESTIÓN DE CALIDAD**

#### **1.1 Respecto a las características de la Gestión de Calidad**

- a) ¿Es prioridad del I.E.S.T.P. brindar a los estudiantes una enseñanza de calidad?  
a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
e) Siempre ( )
- b) ¿Las estrategias de calidad del I.E.S.T.P. se desarrollan mediante la identificación y priorización de los procesos clave como el aprendizaje, tutoría y formación en valores?  
a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
e) Siempre ( )
- c) ¿Cree usted que en el I.E.S.T.P. se promueve la formación de líderes útiles a la sociedad?  
a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
e) Siempre ( )
- d) ¿Considera usted que el I.E.S.T.P. promueve la participación de los estudiantes mediante la toma de decisiones y delegación de actividades dentro de la institución?  
a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
e) Siempre ( )

- e) ¿Cree usted que en el I.E.S.T.P. existe un excelente canal de comunicación y retroalimentación de información entre la comunidad educativa?  
 a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
 e) Siempre ( )
- f) ¿El I.E.S.T.P. realiza convenios de prácticas pre profesionales u alianzas estratégicas con empresas e instituciones del entorno?  
 a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
 e) Siempre ( )
- g) ¿El I.E.S.T.P. promueve en los estudiantes su participación en concursos u competencias a nivel local, regional o nacional?  
 a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
 e) Siempre ( )
- h) ¿Existe un sincero compromiso en el I.E.S.T.P. en formar profesionales con sólidos valores éticos y morales?  
 a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
 e) Siempre ( )

## **1.2 Respetto a los beneficios de la Gestión de Calidad**

- a) ¿Considera usted satisfactorio su aprendizaje y por lo tanto la enseñanza que se imparte en el I.E.S.T.P.?  
 a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
 e) Siempre ( )
- b) ¿Considera Ud. que en el I.E.S.T.P., respecto a las solicitudes de los usuarios, se aplica una buena gestión de trámites para la obtención de respuestas oportunas?  
 a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
 e) Siempre ( )
- c) ¿Considera Ud. que en el I.E.S.T.P. existen métodos de gestión de calidad que le ahorran tiempo, dinero y recursos a la comunidad educativa?  
 a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
 e) Siempre ( )
- d) ¿Considera Ud. que con la gestión de calidad se pueden incrementar la imagen y prestigio del I.E.S.T.P.?  
 a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
 e) Siempre ( )

- a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
e) Siempre ( )

## **II. TECNOLOGIAS DE LA INVESTIGACION Y COMUNICACIÓN**

### **2.1. Respecto a la importancia de las TIC**

- a) ¿Considera usted importante el uso del internet en el I.E.S.T.P.?  
a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
e) Siempre ( )
- b) ¿Considera usted adecuado el sistema operativo y programas instalados en las computadoras de los laboratorios del I.E.S.T.P.?  
a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
e) Siempre ( )
- c) ¿Cree usted que es positivo el uso del correo electrónico para la presentación de trabajos en el I.E.S.T.P.?  
a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
e) Siempre ( )
- d) ¿Considera usted que el I.E.S.T.P. debe implementar su propio servidor?  
a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
e) Siempre ( )
- e) ¿Cree usted que el control de asistencia biométrico en el I.E.S.T.P. es eficiente?  
a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
e) Siempre ( )
- f) ¿Considera usted beneficioso el uso de las TIC para dar exámenes con resultados automáticos por medio de internet en el I.E.S.T.P.?  
a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
e) Siempre ( )
- g) ¿Cree usted que las TIC permiten compartir y recepcionar información de manera segura y confiable?

- a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
e) Siempre ( )
- h) ¿Considera usted que las TIC ayudan en el intercambio de conocimientos y experiencias entre la comunidad educativa?  
a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
e) Siempre ( )

## 2.2 Respecto al principal uso de las TIC

- a) ¿Los docentes del I.E.S.T.P. utilizan computadoras, proyector multimedia, internet en clases?  
a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
e) Siempre ( )
- b) ¿Los docentes del I.E.S.T.P. promueven el uso de buscadores como: google, yahoo, Alicia, etc, para investigar en clases?  
a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
e) Siempre ( )
- c) ¿Los docentes del I.E.S.T.P. crean diapositivas con información para las clases?  
a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
e) Siempre ( )
- d) ¿Considera que sus docentes hacen buen uso de las TIC para despertar mayor interés por sus clases?  
a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
e) Siempre ( )
- e) ¿Promueven los docentes la presentación de trabajos a través de software como: Word, Powert Point, Excel?  
a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
e) Siempre ( )

- f) ¿Consideras positivo que los docentes permitan el uso del internet en el I.E.S.T.P. para hacer tus trabajos en grupo planteados en la clase?
- a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
e) Siempre ( )
- g) ¿Utilizan tus docentes las redes sociales (facebook, twitter, etc.), para compartir e intercambiar información de la clase facilitando los trabajos en grupo?
- a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
e) Siempre ( )
- h) ¿Tus profesores te piden que publiques en internet tus trabajos desarrollados en clase?
- a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
e) Siempre ( )
- i) ¿Tus docentes utilizan los foros virtuales como parte del desarrollo de la clase?
- a) Nunca ( ) b) Casi Nunca ( ) c) A veces ( ) d) Casi Siempre ( )  
e) Siempre ( )

## Anexo 02: Autorización

**"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"**

Talara, 10 de Abril del 2019

OFICIO N° 001-2019

PARA: C.P.C. Cesar Vivas Flores  
Director del I.E.S.T.P. DEL NOR - OESTE

DE: Bach. Leonardo Favio Suárez Ordíola


ASUNTO: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA  
EJECUCIÓN DE TESIS

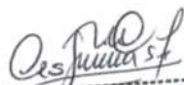
Yo, **Leonardo Favio Suárez Ordíola**, con DNI: 70026908 domiciliado en Talara Alta AAHH. 2 de Febrero G – 6, Pariñas – Talara, Bachiller en Ciencias Administrativas, egresado de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote "ULADECH – CATOLICA"; me dirijo a usted y expongo lo siguiente:

Por encontrarme realizando trabajo de Tesis con el objetivo de lograr mi licenciatura, solicito a usted me otorgue el permiso correspondiente para la ejecución de la misma y aplicar las encuestas que sirvan como instrumento para obtener datos; ya que la población investigada estará integrada por los estudiantes matriculados en el actual semestre 2019 – I del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor – Oeste, que usted dignamente dirige.

Esperando contar con su apoyo en beneficio de generar propuestas de mejora mediante la investigación me despido no sin antes desearle los mejores éxitos en su gestión.

ATTE.

  
Leonardo Favio Suárez Ordíola  
Bach. Ciencias Administrativas

  
CPC CÉSAR A. VIVAS FLORES  
DIRECTOR GENERAL  
I.E.S.T.P. DEL NOR OESTE

**Anexo 03: CUADRO DE VALORES PARA REALIZACIÓN DE CONCLUSIONES.**

<b>OE 01: Identificar las principales características de la Gestión de Calidad sobre el Uso de las TIC en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019.</b>	<b>Tabla 01</b>	<b>Tabla 02</b>	<b>Tabla 03</b>	<b>Tabla 04</b>	<b>Tabla 05</b>	<b>Tabla 06</b>	<b>Tabla 07</b>	<b>Tabla 08</b>
<b>Respuestas</b>								
<b>Nunca</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>	<b>11%</b>	<b>8%</b>	<b>3%</b>
<b>Casi Nunca</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>12%</b>	<b>5%</b>
<b>A veces</b>	<b>4%</b>	<b>9%</b>	<b>11%</b>	<b>8%</b>	<b>21%</b>	<b>21%</b>	<b>31%</b>	<b>21%</b>
<b>Casi Siempre</b>	<b>24%</b>	<b>29%</b>	<b>37%</b>	<b>24%</b>	<b>39%</b>	<b>25%</b>	<b>16%</b>	<b>25%</b>
<b>Siempre</b>	<b>71%</b>	<b>61%</b>	<b>48%</b>	<b>62%</b>	<b>37%</b>	<b>40%</b>	<b>33%</b>	<b>46%</b>
<b>OE 02: Determinar los beneficios de la gestión de calidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019</b>	<b>Tabla 09</b>	<b>Tabla 10</b>	<b>Tabla 11</b>	<b>Tabla 12</b>				
<b>Respuestas</b>								
<b>Nunca</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>				
<b>Casi Nunca</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>				
<b>A veces</b>	<b>7%</b>	<b>17%</b>	<b>21%</b>	<b>25%</b>				
<b>Casi Siempre</b>	<b>16%</b>	<b>23%</b>	<b>28%</b>	<b>21%</b>				
<b>Siempre</b>	<b>76%</b>	<b>59%</b>	<b>50%</b>	<b>52%</b>				



<b>OE 03: Determinar la importancia de las TIC, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019.</b>	<b>Tabla 13</b>	<b>Tabla 14</b>	<b>Tabla 15</b>	<b>Tabla 16</b>	<b>Tabla 17</b>	<b>Tabla 18</b>	<b>Tabla 19</b>	<b>Tabla 20</b>
<b>Respuestas</b>								
<b>Nunca</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>	<b>7%</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>
<b>Casi Nunca</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>
<b>A veces</b>	<b>13%</b>	<b>17%</b>	<b>14%</b>	<b>12%</b>	<b>16%</b>	<b>24%</b>	<b>21%</b>	<b>13%</b>
<b>Casi Siempre</b>	<b>7%</b>	<b>17%</b>	<b>16%</b>	<b>26%</b>	<b>28%</b>	<b>22%</b>	<b>36%</b>	<b>21%</b>
<b>Siempre</b>	<b>79%</b>	<b>63%</b>	<b>70%</b>	<b>58%</b>	<b>53%</b>	<b>42%</b>	<b>38%</b>	<b>62%</b>

<b>OE 04: Determinar el principal uso de las TIC, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019.</b>	<b>Tabla 21</b>	<b>Tabla 22</b>	<b>Tabla 23</b>	<b>Tabla 24</b>	<b>Tabla 25</b>	<b>Tabla 26</b>	<b>Tabla 27</b>	<b>Tabla 28</b>	<b>Tabla 29</b>
<b>Respuestas</b>									
<b>Nunca</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>14%</b>	<b>30%</b>	<b>7%</b>
<b>Casi Nunca</b>	<b>4%</b>	<b>10%</b>	<b>6%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>	<b>20%</b>	<b>15%</b>	<b>7%</b>
<b>A veces</b>	<b>20%</b>	<b>32%</b>	<b>22%</b>	<b>28%</b>	<b>10%</b>	<b>13%</b>	<b>28%</b>	<b>22%</b>	<b>36%</b>
<b>Casi Siempre</b>	<b>30%</b>	<b>29%</b>	<b>25%</b>	<b>29%</b>	<b>22%</b>	<b>30%</b>	<b>13%</b>	<b>12%</b>	<b>26%</b>
<b>Siempre</b>	<b>45%</b>	<b>28%</b>	<b>42%</b>	<b>41%</b>	<b>67%</b>	<b>50%</b>	<b>25%</b>	<b>21%</b>	<b>24%</b>





## Anexo 04: Validación de cuestionario.

### CONSTANCIA DE JUCIO DE EXPERTOS

**NOMBRE DEL EXPERTO:** Manila Gerardo Nolasco Huayhuaco  
**PROFESIÓN** : MAESTRO EN CIENCIAS POLÍTICAS-LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
**DNI** : 02657237

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo "CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL USO DE LAS TIC EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO DEL NOR - OESTE EN LA PROVINCIA DE TALARA, AÑO 2019", presentado por el Bach. Leonardo Favio Suárez Ordinola, cursante del taller de Titulación de la Escuela Profesional de Administración.

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que el instrumento de recolección de datos es válido para su aplicación.

  
\_\_\_\_\_  
**SELLO Y FIRMA**  
Mg. LIC. ADRIAN SUAREZ ORDINOLA  
CEAD ORO

### VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTOS DE JUICIO

Yo, Diana Germane Nevias Huastota

Procedo a efectuar la validación de los cuestionarios del testista:

Lourdes Fajó Sobuz Orozco

Nº	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN								
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencias o aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>										
OE 1	<b>Identificar las principales características de la Gestión de Calidad sobre el Uso de las TIC en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019.</b>									
1	¿Es prioridad del IESTP brindar a los estudiantes una enseñanza de calidad?	X			X			X		X
2	¿Las estrategias de calidad del IESTP se desarrollan mediante la identificación y priorización de los procesos clave como el aprendizaje, tutoría y formación en valores?	X			X			X		X
3	¿Cree usted que en el IESTP se promueve la formación de líderes útiles a la sociedad?	X			X			X		X
4	¿Considera usted que el IESTP promueve la participación de los estudiantes mediante la toma de decisiones y delegación de actividades dentro de la institución?	X			X			X		X
5	¿Cree usted que en el IESTP existe un excelente canal de comunicación y retroalimentación de información entre la comunidad educativa?	X			X			X		X
6	¿El IESTP realiza convenios de prácticas pre profesionales u alianzas estratégicas con empresas e instituciones del entorno?	X			X			X		X
7	¿El IESTP promueve en los estudiantes su participación en concursos u competencias a nivel local, regional o nacional?	X			X			X		X
8	¿Existe un sincero compromiso en el IESTP en formar profesionales con sólidos valores éticos y morales?	X			X			X		X
OE 2	<b>Determinar los beneficios de la gestión de calidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019.</b>	X			X			X		X

  
 Lic. Diana Germane Nevias Huastota  
 CLAO 03088

9	¿Considera usted satisfactorio su aprendizaje y por lo tanto la enseñanza que se imparte en el IESTP?	X			X		X		X
10	¿Considera Ud. que en el IESTP, respecto a las solicitudes de los usuarios, se aplica una buena gestión de trámites para la obtención de respuestas oportunas?	X			X		X		X
11	¿Considera Ud. que en el IESTP existen métodos de gestión de calidad que le ahorran tiempo, dinero y recursos a la comunidad educativa?	X			X		X		X
12	¿Considera Ud. que con la gestión de calidad se pueden incrementar la imagen y prestigio del IESTP?	X			X		X		X
<b>USO DE LAS TIC</b>									
OE 3	<b>Determinar la importancia de las TIC, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019.</b>	X			X		X		X
13	¿Considera usted importante el uso del internet en el IESTP?	X			X		X		X
14	¿Considera usted adecuado el sistema operativo y programas instalados en las computadoras de los laboratorios del IESTP?	X			X		X		X
15	¿Cree usted que es positivo el uso del correo electrónico para la presentación de trabajos en el IESTP?	X			X		X		X
16	¿Considera usted que el IESTP debe implementar su propio servidor?	X			X		X		X
17	¿Cree usted que el control de asistencia biométrico en el IESTP es eficiente?	X			X		X		X
18	¿Considera usted beneficioso el uso de las TIC para dar exámenes con resultados automáticos por medio de internet en el IESTP?	X			X		X		X
19	¿Cree usted que las TIC permiten compartir y recepcionar información de manera segura y confiable?	X			X		X		X
20	¿Considera usted que las TIC ayudan en el intercambio de conocimientos y experiencias entre la comunidad educativa?	X			X		X		X
OE 4	<b>Determinar el principal uso de las TIC, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019.</b>	X			X		X		X
21	¿Los docentes del IESTP utilizan computadoras, proyector multimedia, internet en clases?	X			X		X		X
22	¿Los docentes del IESTP promueven el uso de buscadores como: google, yahoo, Alicia, etc, para investigar en clases?	X			X		X		X
23	¿Los docentes del IESTP crean diapositivas con información para las clases?	X			X		X		X
24	¿Considera que sus docentes hacen buen uso de las TIC para despertar mayor interés por sus clases?	X			X		X		X

  
 Lic. LUIS HERRERA VILLALBA  
 CLAD 6006

25	¿Promueven los docentes la presentación de trabajos a través de software como: Word, Power Point, Excel?	X			X		X		X
26	¿Consideras positivo que los docentes permitan el uso del internet en el IESTP para hacer tus trabajos en grupo planteados en la clase?	X			X		X		X
27	¿Utilizan tus docentes las redes sociales (facebook, twitter, etc.), para compartir e intercambiar información de la clase facilitando los trabajos en grupo?	X			X		X		X
28	¿Tus profesores te piden que publiques en internet tus trabajos desarrollados en clase?	X			X		X		X
29	¿Tus docentes utilizan los foros virtuales como parte del desarrollo de la clase?	X			X		X		X

*[Handwritten signature]*

Ing. Lic. Adm. Daniel W. SANCHEZ  
 CLAD USM

### CONSTANCIA DE JUCIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO: Carlos David Ramos Rosas  
PROFESIÓN : Lic. Administración de Empresas  
DNI : 03694324

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo "CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL USO DE LAS TIC EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO DEL NOR - OESTE EN LA PROVINCIA DE TALARA, AÑO 2019", presentado por el Bach. Leonardo Favio Suárez Ordinola, cursante del taller de Titulación de la Escuela Profesional de Administración.

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que el instrumento de recolección de datos es válido para su aplicación.



MG. ADM. EMP. Carlos David Ramos Rosas  
DOCENTE TUTOR ULACECY  
CLAD 03303

SELLO Y FIRMA



**VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTOS DE JUICIO**

Yo, CARLOS DAVID RAMOS ROSAS

Procedo a efectuar la validación de los cuestionarios del tesista:

Leonardo Fabio Suarez Ordinola

Nº	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencias o aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>									
OE 1	Identificar las principales características de la Gestión de Calidad sobre el Uso de las TIC en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019.								
1	¿Es prioridad del IESTP brindar a los estudiantes una enseñanza de calidad?	X			X		X		X
2	¿Las estrategias de calidad del IESTP se desarrollan mediante la identificación y priorización de los procesos clave como el aprendizaje, tutoría y formación en valores?	X			X		X		X
3	¿Cree usted que en el IESTP se promueve la formación de líderes útiles a la sociedad?	X			X		X		X
4	¿Considera usted que el IESTP promueve la participación de los estudiantes mediante la toma de decisiones y delegación de actividades dentro de la institución?	X			X		X		X
5	¿Cree usted que en el IESTP existe un excelente canal de comunicación y retroalimentación de información entre la comunidad educativa?	X			X		X		X
6	¿El IESTP realiza convenios de prácticas pre profesionales u alianzas estratégicas con empresas e instituciones del entorno?	X			X		X		X
7	¿El IESTP promueve en los estudiantes su participación en concursos u competencias a nivel local, regional o nacional?	X			X		X		X

  
 M.G. ACMA. EMP. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS  
 DOCENTE TUTOR ULADECH  
 CLAD 03599

8	¿Existe un sincero compromiso en el IESTP en formar profesionales con sólidos valores éticos y morales?	X		X	X	X
OE 2	<b>Determinar los beneficios de la gestión de calidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019.</b>					
9	¿Considera usted satisfactorio su aprendizaje y por lo tanto la enseñanza que se imparte en el IESTP?	X		X	X	X
10	¿Considera Ud. que en el IESTP, respecto a las solicitudes de los usuarios, se aplica una buena gestión de trámites para la obtención de respuestas oportunas?	X		X	X	X
11	¿Considera Ud. que en el IESTP existen métodos de gestión de calidad que le ahorran tiempo, dinero y recursos a la comunidad educativa?	X		X	X	X
12	¿Considera Ud. que con la gestión de calidad se pueden incrementar la imagen y prestigio del IESTP?	X		X	X	X
<b>USO DE LAS TIC</b>						
OE 3	<b>Determinar la importancia de las TIC, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019.</b>					
13	¿Considera usted importante el uso del internet en el IESTP?	X		X	X	X
14	¿Considera usted adecuado el sistema operativo y programas instalados en las computadoras de los laboratorios del IESTP?	X		X	X	X
15	¿Cree usted que es positivo el uso del correo electrónico para la presentación de trabajos en el IESTP?	X		X	X	X
16	¿Considera usted que el IESTP debe implementar su propio servidor?	X		X	X	X
17	¿Cree usted que el control de asistencia biométrica en el IESTP es eficiente?	X		X	X	X
18	¿Considera usted beneficioso el uso de las TIC para dar exámenes con resultados automáticos por medio de internet en el IESTP?	X		X	X	X
19	¿Cree usted que las TIC permiten compartir y recepcionar información de manera segura y confiable?	X		X	X	X

  
 ING. ACQU. ENI... David Ramos Pisco  
 DOCENTE TUTOR ULACE...  
 CLAO 03501

20	¿Considera usted que las TIC ayudan en el intercambio de conocimientos y experiencias entre la comunidad educativa?	X			X		X		X
OE 4	<b>Determinar el principal uso de las TIC, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019.</b>								
21	¿Los docentes del IESTP utilizan computadoras, proyector multimedia, internet en clases?	X			X		X		X
22	¿Los docentes del IESTP promueven el uso de buscadores como: google, yahoo, Alicia, etc, para investigar en clases?	X			X		X		X
23	¿Los docentes del IESTP crean diapositivas con información para las clases?	X			X		X		X
24	¿Considera que sus docentes hacen buen uso de las TIC para despertar mayor interés por sus clases?	X			X		X		X
25	¿Promueven los docentes la presentación de trabajos a través de software como: Word, Power Point, Excel?	X			X		X		X
26	¿Consideras positivo que los docentes permitan el uso del internet en el IESTP para hacer tus trabajos en grupo planteados en la clase?	X			X		X		X
27	¿Utilizan tus docentes las redes sociales (facebook, twitter, etc.), para compartir e intercambiar información de la clase facilitando los trabajos en grupo?	X			X		X		X
28	¿Tus profesores te piden que publiques en internet tus trabajos desarrollados en clase?	X			X		X		X
29	¿Tus docentes utilizan los foros virtuales como parte del desarrollo de la clase?	X			X		X		X

  
 ING. AIDA CAROLINA PAREDES HISSER  
 DOCENTE TUTOR ULAGECH  
 CLAD 03509

### CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO: MARCOS TIMANA ALVAREZ  
PROFESIÓN : ECONOMISTA  
DNI : 05643990

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo "CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL USO DE LAS TIC EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO DEL NOR - OESTE EN LA PROVINCIA DE TALARA, AÑO 2019", presentado por el Bach. Leonardo Favio Suárez Ordinola, cursante del taller de Titulación de la Escuela Profesional de Administración.

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que el instrumento de recolección de datos es válido para su aplicación.

  
SELO Y FIRMA  
Magister en Economía  
CPEP N° 106  
Marcos Timana Alvarez

**VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTOS DE JUICIO**

Yo, Marcos Timanal Alvarez

Procedo a efectuar la validación de los cuestionarios del tesista:

Leonardo Favio Suárez Ordóñez

Nº	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencias o aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>									
OE 1	<b>Identificar las principales características de la Gestión de Calidad sobre el Uso de las TIC en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019.</b>								
1	¿Es prioridad del IESTP brindar a los estudiantes una enseñanza de calidad?	/		/		/		/	
2	¿Las estrategias de calidad del IESTP se desarrollan mediante la identificación y priorización de los procesos clave como el aprendizaje, tutoría y formación en valores?	/		/		/		/	
3	¿Cree usted que en el IESTP se promueve la formación de líderes útiles a la sociedad?	/		/		/		/	
4	¿Considera usted que el IESTP promueve la participación de los estudiantes mediante la toma de decisiones y delegación de actividades dentro de la institución?	/		/		/		/	
5	¿Cree usted que en el IESTP existe un excelente canal de comunicación y retroalimentación de información entre la comunidad educativa?	/		/		/		/	
6	¿El IESTP realiza convenios de prácticas pre profesionales u alianzas estratégicas con empresas e instituciones del entorno?	/		/		/		/	
7	¿El IESTP promueve en los estudiantes su participación en concursos u competencias a nivel local, regional o nacional?	/		/		/		/	
8	¿Existe un sincero compromiso en el IESTP en formar profesionales con sólidos valores éticos y morales?	/		/		/		/	
OE 2	<b>Determinar los beneficios de la gestión de calidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019.</b>								

  
 Mg. Edm. Marcos Timanal Alvarez



9	¿Considera usted satisfactorio su aprendizaje y por lo tanto la enseñanza que se imparte en el IESTP?	/		/	/	/
10	¿Considera Ud. que en el IESTP, respecto a las solicitudes de los usuarios, se aplica una buena gestión de trámites para la obtención de respuestas oportunas?	/		/	/	/
11	¿Considera Ud. que en el IESTP existen métodos de gestión de calidad que le ahorran tiempo, dinero y recursos a la comunidad educativa?	/		/	/	/
12	¿Considera Ud. que con la gestión de calidad se pueden incrementar la imagen y prestigio del IESTP?	/		/	/	/
<b>USO DE LAS TIC</b>						
<b>OE 3</b>	<b>Determinar la importancia de las TIC, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019.</b>					
13	¿Considera usted importante el uso del internet en el IESTP?	/		/	/	/
14	¿Considera usted adecuado el sistema operativo y programas instalados en las computadoras de los laboratorios del IESTP?	/		/	/	/
15	¿Cree usted que es positivo el uso del correo electrónico para la presentación de trabajos en el IESTP?	/		/	/	/
16	¿Considera usted que el IESTP debe implementar su propio servidor?	/		/	/	/
17	¿Cree usted que el control de asistencia biométrico en el IESTP es eficiente?	/		/	/	/
18	¿Considera usted beneficioso el uso de las TIC para dar exámenes con resultados automáticos por medio de internet en el IESTP?	/		/	/	/
19	¿Cree usted que las TIC permiten compartir y recepcionar información de manera segura y confiable?	/		/	/	/
20	¿Considera usted que las TIC ayudan en el intercambio de conocimientos y experiencias entre la comunidad educativa?	/		/	/	/
<b>OE 4</b>	<b>Determinar el principal uso de las TIC, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019.</b>					
21	¿Los docentes del IESTP utilizan computadoras, proyector multimedia, internet en clases?	/		/	/	/
22	¿Los docentes del IESTP promueven el uso de buscadores como: google, yahoo, Alicia, etc, para investigar en clases?	/		/	/	/
23	¿Los docentes del IESTP crean diapositivas con información para las clases?	/		/	/	/
24	¿Considera que sus docentes hacen buen uso de las TIC para despertar mayor interés por sus clases?	/		/	/	/

25	¿Promueven los docentes la presentación de trabajos a través de software como: Word, Power Point, Excel?	/		/	/	/
26	¿Consideras positivo que los docentes permitan el uso del internet en el IESTP para hacer tus trabajos en grupo planteados en la clase?	/		/	/	/
27	¿Utilizan tus docentes las redes sociales (facebook, twitter, etc.), para compartir e intercambiar información de la clase facilitando los trabajos en grupo?	/		/	/	/
28	¿Tus profesores te piden que publiques en internet tus trabajos desarrollados en clase?	/		/	/	/
29	¿Tus docentes utilizan los foros virtuales como parte del desarrollo de la clase?	/		/	/	/

  
 Mg. Ecar Herrera Tinoco  
 CPSP N° 506

## Anexo 05: Escala de Validación de los Niveles- por Expertos de Juicio.

ESCALA DE VALIDACIÓN DE LOS NIVELES- POR EXPERTOS DE JUICIO.																										
CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL USO DE LAS TIC EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO DEL NOR - OESTE EN LA PROVINCIA DE TALARA, AÑO 2019.																										
Autor: Leonardo Favio Suárez Ordínoza																										
Orden		CRITERIOS DE EVALUACIÓN																								
		¿Es pertinente con el concepto?				¿Necesita mejorar la redacción?				¿Es tendencioso aquiescente?				¿Se necesita más ítems para medir el concepto?												
		Experto 1		Experto 2		Experto 3		TOTAL		Experto 1		Experto 2		Experto 3		TOTAL		Experto 1		Experto 2		Experto 3		TOTAL		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO			SI	NO	SI	NO	SI	NO			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>V 01</b>	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>																									
<b>OE 01</b>	<b>Identificar las principales características de la Gestión de Calidad sobre el Uso de las TIC en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019.</b>																									
1	¿Es prioridad del IESTP brindar a los estudiantes una enseñanza de calidad?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
2	¿Las estrategias de calidad del IESTP se desarrollan mediante la identificación y priorización de los procesos clave como el aprendizaje, tutoría y formación en valores?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
3	¿Cree usted que en el IESTP se promueve la formación de líderes útiles a la sociedad?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
4	¿Considera usted que el IESTP promueve la participación de los estudiantes mediante la toma de decisiones y delegación de actividades dentro de la institución?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
5	¿Cree usted que en el IESTP existe un excelente canal de comunicación y retroalimentación de información entre la comunidad educativa?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
6	¿El IESTP realiza convenios de prácticas pre profesionales u alianzas estratégicas con empresas e instituciones del entorno?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
7	¿El IESTP promueve en los estudiantes su participación en concursos u competencias a nivel local, regional o nacional?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
8	¿Existe un sincero compromiso en el IESTP en formar profesionales con sólidos valores éticos y morales?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
<b>OE 02</b>	<b>Determinar los beneficios de la gestión de calidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019.</b>																									
9	¿Considera usted satisfactorio su aprendizaje y por lo tanto la enseñanza que se imparte en el IESTP?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
10	¿Considera Ud. que en el IESTP, respecto a las solicitudes de los usuarios, se aplica una buena gestión de trámites para la obtención de respuestas oportunas?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
11	¿Considera Ud. que en el IESTP existen métodos de gestión de calidad que le ahorran tiempo, dinero y recursos a la comunidad educativa?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
12	¿Considera Ud. que con la gestión de calidad se pueden incrementar la imagen y prestigio del IESTP?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
<b>V 02</b>	<b>USO DE LAS TIC</b>																									
<b>OE 03</b>	<b>Determinar la importancia de las TIC, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019.</b>																									
13	¿Considera usted importante el uso del internet en el IESTP?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
14	¿Considera usted adecuado el sistema operativo y programas instalados en las computadoras de los laboratorios del IESTP?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
15	¿Cree usted que es positivo el uso del correo electrónico para la presentación de trabajos en el IESTP?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
16	¿Considera usted que el IESTP debe implementar su propio servidor?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
17	¿Cree usted que el control de asistencia biométrico en el IESTP es eficiente?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
18	¿Considera usted beneficioso el uso de las TIC para dar exámenes con resultados automáticos por medio de internet en el IESTP?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
19	¿Cree usted que las TIC permiten compartir y recepcionar información de manera segura y confiable?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
20	¿Considera usted que las TIC ayudan en el intercambio de conocimientos y experiencias entre la comunidad educativa?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
<b>OE 04</b>	<b>Determinar el principal uso de las TIC, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Del Nor - Oeste en la Provincia de Talara, Año 2019.</b>																									
21	¿Los docentes del IESTP utilizan computadoras, proyector multimedia, internet en clases?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
22	¿Los docentes del IESTP promueven el uso de buscadores como: google, yahoo, Alicia, etc, para investigar en clases?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
23	¿Los docentes del IESTP crean diapositivas con información para las clases?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
24	¿Considera que sus docentes hacen buen uso de las TIC para despertar mayor interés por sus clases?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
25	¿Promueven los docentes la presentación de trabajos a través de software como: Word, Power Point, Excel?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
26	¿Consideras positivo que los docentes permitan el uso del internet en el IESTP para hacer tus trabajos en grupo planteados en la clase?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
27	¿Utilizan tus docentes las redes sociales (facebook, twitter, etc.), para compartir e intercambiar información de la clase facilitando los trabajos en grupo?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
28	¿Tus profesores te piden que publiques en internet tus trabajos desarrollados en clase?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
29	¿Tus docentes utilizan los foros virtuales como parte del desarrollo de la clase?	1	1	1		3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3		1	1	1	3
	<b>TOTALES</b>	29	29	29		87		29	29	29	87		29	29	29	87		29	29	29	87		29	29	29	87
	<b>Escala Evaluativa</b>																									
	Escala evaluativa EXCELENTE					3																				
	Escala evaluativa BUENO					2																				
	Escala evaluativa DEFICIENTE					1																				
	<b>Nivel</b>																									
	¿Es pertinente con el concepto?					Excelente		3																		
	¿Necesita mejorar la redacción?					Excelente		3																		
	¿Es tendencioso asquiescente?					Excelente		3																		
	¿Se necesita más ítems para medir el concepto?					Excelente		3																		

12/04 = 3

Por tanto la validación se encuentra en la escala evaluativa de excelente.



## Anexo 06: Validación Alfa de Cronbach

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

DOCENTE: MG. ZURY MABELL SOCOLA JUAREZ

ESPECIALIDAD: ESTADISTA

N° DE COLEGIATURA: COESPE 1102

### Validez y Confiabilidad:

Para evaluar el instrumento en validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 76 personas con el fin de explorar sobre la claridad y comprensión de las preguntas.

**Validez:** El instrumento que midió determina las características Caracterización de la Gestión de Calidad y el Uso de las TIC en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado del Nor - Oeste en La Provincia de Talara, será validado por expertos que acrediten experiencia en el área, para emitir los juicios y modificar la redacción del texto para que sea comprensible por el entrevistado.

**Confiabilidad:** La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach utilizado en el paquete estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 22. Dando el siguiente resultado:



Mg. Zury Mabel Socola Juarez  
ESTADÍSTICA  
COESPE N° 1102

**ESTADÍSTICO DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LA CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL USO DE LAS TIC EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO DEL NOR - OESTE EN LA PROVINCIA DE TALARA, AÑO 2019.**

**VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

Estadística de Fiabilidad	
N° de Preguntas	Alfa Cronbach
12	,805

**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 de corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	46,24	36,370	,453	,343	,794
P2	46,41	34,165	,599	,464	,780
P3	46,61	32,802	,635	,491	,774
P4	46,46	35,318	,356	,306	,800
P5	46,78	34,203	,549	,385	,783
P6	47,05	31,944	,451	,329	,795
P7	47,34	34,441	,273	,193	,816
P8	46,82	31,939	,593	,562	,776
P9	46,21	35,528	,536	,476	,788
P10	46,49	34,840	,484	,503	,789
P11	46,62	35,252	,425	,540	,794
P12	46,68	35,579	,326	,467	,803

Podemos determinar que el instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 80.5% de confiabilidad respecto a 12 preguntas de la variable Gestión de Calidad.

  
**Mg. Zury Habel Socola Juarez**  
 ESTADÍSTICA  
 COESPE N° 1102

**VARIABLE USO DE LAS TIC**

Estadística de Fiabilidad	
N° de Preguntas	Alfa Cronbach
17	,801

**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	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	64,00	72,853	,006	,194	,811
P2	64,24	65,970	,435	,343	,788
P3	64,07	66,569	,539	,489	,785
P4	64,25	70,430	,159	,248	,804
P5	64,33	67,264	,363	,506	,793
P6	64,74	61,076	,584	,470	,776
P7	64,55	66,384	,437	,487	,788
P8	64,25	63,897	,550	,676	,781
P9	64,49	64,626	,524	,574	,783
P10	64,91	65,525	,420	,377	,789
P11	64,68	64,059	,442	,555	,787
P12	64,54	63,718	,639	,724	,777
P13	64,07	68,756	,363	,328	,794
P14	64,41	72,271	,020	,379	,814
P15	65,47	62,093	,440	,423	,788
P16	65,83	62,384	,372	,415	,796
P17	65,08	64,234	,449	,384	,787

Podemos determinar que el instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 80.1% de confiabilidad respecto a 17 preguntas de la variable Gestión de Calidad.

  
 -----  
**Mg. Zury Mabel Socola Juárez**  
 ESTADÍSTICA  
 COESPE N° 1162

**Anexo 07: Cuadro de resultados consulta previa a estudiantes.**

<b>¿Conoce usted el significado de los términos Gestión de Calidad y TIC?</b>		
<b>Estudiantes</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	X	
2	X	
3		X
4	X	
5		X
6	X	
7	X	
8		X
9	X	
10	X	
11		X
12	X	
13	X	
14	X	
15		X
16	X	
17	X	
18	X	
19		X
20	X	
21	X	
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>6</b>

**¿Conoce usted el significado de los términos  
Gestión de Calidad y TIC?**

<b>Valores</b>	<b>Estudiantes</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sí</b>	15	71.43%
<b>No</b>	6	28.57%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

**P; probabilidad a favor**                      71.43%  
**q, probabilidad en contra**                28.57%

**Anexo 08: Cronograma De Actividades.**

ACTIVIDADES	MESES										
	MARZO		ABRIL				MAYO				JUNIO
	S 1.	S 2.	S 1.	S 2.	S 3.	S 4.	S 1.	S 2.	S 3.	S 4.	S 1.
Determinación del rubro y empresa a estudiar.	X										
Tema de investigación e identificación de las variables.		X									
Planteamiento del problema			X								
Objetivos y justificación de la investigación				X							
Revisión de la Literatura				X							
Marco teórico y Conceptual				X							
Redacción de bases teóricas				X							
Redacción de la metodología				X							
Referencias bibliográficas					X						
Anexos						X					
Remisión del proyecto							X	X			
Mejoramiento del proyecto								X			
Mejoramiento del informe del informe de tesis								X			
Pre banca									X		
Firmas de especialistas										X	
Sustentación de tesis											X

### Anexo 09: Presupuesto de la Investigación

Ítems	Descripción	Unidad	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
<b>1</b>	<b>Remuneraciones</b> . Personas para realizar la encuesta.	UND	5	20.00	100.00
<b>2</b>	<b>Bienes</b>	-			
	. USB	UND	2	20	40.00
	. Hojas	RESMA	2	12	24.00
	. Laptop	UND	1	1200	1200.00
	. Materiales de escritorio	-		70	70.00
<b>3</b>	<b>Servicios</b>	-			
	. Fotocopiado	UND	80	0.10	8.00
	. Impresión	UND	180	0.5	90.00
	. Internet	-	50	4	200.00
	. Transporte	-	16	20	320.00
	. Celular	-	50	4	200.00
	. Pasajes	-	16	2	32.00
	. Anillado	UND	3	5.5	16.50
<b>4</b>	Empastado				<b>85.00</b>
<b>TOTAL</b>					<b>S/ 2,385.50</b>

## Anexo 10: Turnitin

Portafolio de la clase
Mis notas
Discusión
Calendario

ESTÁS VIENDO: INICIO > TALLER DE TESIS 2019 00

¡Bienvenido a la página de inicio de su nueva clase! Podrás ver todos los ejercicios de tu clase en la página principal de tu clase, así como ver información adicional acerca de los ejercicios, entregar tu trabajo y tener acceso a los comentarios para tus trabajos. ×

Mueve el cursor sobre cualquier elemento de la página principal de la clase para ver más información.

Página de Inicio de la clase

Esta es la página de inicio de su clase. Para entregar un trabajo, haga clic en el botón de "Entregar" que está a la derecha del nombre del ejercicio. Si el botón de Entregar aparece en gris, no se pueden realizar entregas al ejercicio. Si está permitido entregar trabajos más de una vez, el botón dirá "Entregar de nuevo" después de que usted haya entregado su primer trabajo al ejercicio. Para ver el trabajo que ha entregado, pulse el botón "Ver". Una vez la fecha de publicación del ejercicio ha pasado, usted también podrá ver los comentarios que le han dejado en el trabajo haciendo clic en el botón de "Ver".

Bandeja de entrada del ejercicio: TALLER DE TESIS 2019 00			
	Información	Fechas	Similitud
AVANCE PROYECTO		Comienzo 17-mar.-2019 8:39AM Fecha de entrega 29-abr.-2019 11:59PM Publicar 29-abr.-2019 11:59PM	0% <span style="display: inline-block; width: 20px; height: 10px; background-color: #0070c0; vertical-align: middle;"></span> <span style="margin-left: 10px;"> <a href="#">Enviar</a> <a href="#">Ver</a> </span>
Proyecto Final		Comienzo 11-may.-2019 10:31AM Fecha de entrega 18-may.-2019 11:59PM Publicar 18-may.-2019 11:59PM	13% <span style="display: inline-block; width: 20px; height: 10px; background-color: #70ad47; vertical-align: middle;"></span> <span style="margin-left: 10px;"> <a href="#">Enviar</a> <a href="#">Ver</a> </span>
informe Final		Comienzo 11-may.-2019 10:33AM Fecha de entrega 01-jun.-2019 11:59PM Publicar 01-jun.-2019 11:59PM	13% <span style="display: inline-block; width: 20px; height: 10px; background-color: #70ad47; vertical-align: middle;"></span> <span style="margin-left: 10px;"> <a href="#">Entregar de nuevo</a> <a href="#">Ver</a> </span>