



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
DE CHIMBOTE**

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

**TITULO:  
CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD CON  
EL USO DE LAS TIC EN EL IESTP JUAN JOSÉ FARFÁN  
CÉSPEDES DEL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2017**

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

**AUTOR:  
Bach. EDINSON CUNYA ALBERCA**

**ASESOR:  
Mgtr. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS**

**SULLANA – PERÚ**

**2017**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
DE CHIMBOTE**

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

**TITULO:  
CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD CON  
EL USO DE LAS TIC EN EL IESTP JUAN JOSÉ FARFÁN  
CÉSPEDES DEL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2017**

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

**AUTOR:  
Bach. EDINSON CUNYA ALBERCA**

**ASESOR:  
Mgtr. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS**

**SULLANA – PERÚ**

**2017**

## **JURADO EVALUADOR**

---

Mgtr. VÍCTOR HUGO VILELA VARGAS  
**PRESIDENTE**

---

Mgtr. VÍCTOR HELIO PATIÑO NIÑO  
**SECRETARIO**

---

Lic. Adm. MARITZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA  
**MIEMBRO**

---

Mgtr. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS  
**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

Humildes gracias a Dios, por iluminar mi vida, darme fortaleza y fuerzas para seguir luchando por esta meta y poderla alcanzar.

A mí querida madre y familiares, por su apoyo incondicional, Al asesor: Mgtr. Carlos David Ramos Rosas a mis amigos y todos los que me motivaron a seguir adelante, esta meta alcanzada también es de ustedes.

## **DEDICATORIA**

**A Dios**, por el regalo la vida y el don de la sabiduría, que me ha permitido cumplir una de mis metas trazadas.

A mi Sra. madre: María Alberca Rivera, con todo cariño te dedico esta Tesis que significa mi esfuerzo y dedicación. Por darme siempre la esperanza, que todo sueño se puede alcanzar.

## RESUMEN

El trabajo de investigación Titulado “Características de la Gestión de Calidad con el uso de las TIC, en el IESTP Juan José Farfán Céspedes del Distrito de Sullana, año 2017”. Tuvo como objetivo general Determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso de las TIC, en el IESTP Juan José Farfán Céspedes del Distrito de Sullana, año 2017. El tipo de investigación fue no experimental-transversal-descriptivo-cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 226 Alumnos del IESTP. Se utilizó un cuestionario que de 24 preguntas donde se obtuvieron los siguientes resultados: Del 100% de los estudiantes encuestados el 44% considera que las estrategias de calidad del IESTP a veces se desarrollan mediante la identificación y priorizan de los procesos clave como el aprendizaje, tutoría, y formación de valores; el 30% opina que siempre lo hace mientras que el 26% opina que nunca lo hacen. Del 100% de los alumnos encuestado el 45% considera que las Tics mejoran los procesos académicos y administrativos, el 35% considera que las Tics a veces mejoran los procesos académicos y administrativos mientras que el 20% considera que nunca mejoraran los procesos académicos y administrativos concluyéndose que El uso de las TIC en la educación superior es de suma importancia permitiéndole a los estudiantes tener un mejor manejo de las tecnologías, desarrollando nuevos conocimientos y competencias en el procesamiento y manejo de la información.

Palabras clave: gestión de calidad, TICS, características.

## **ABSTRACT**

The research work titled "Characteristics of Quality Management with the use of ICT, in the IESTP Juan José Farfán Céspedes of the District of Sullana, year 2017". Its main objective was to determine the characteristics of Quality Management with the use of ICT in the IESTP Juan José Farfán Céspedes of the District of Sullana, year 2017. The type of research was non-experimental-transversal-descriptive-quantitative. The sample consisted of 226 students from the IESTP. A questionnaire was used with 24 questions where the following results were obtained: Of the 100% of the students surveyed, 44% considered that the IESTP quality strategies are sometimes developed through the identification and prioritization of key processes such as learning, mentoring, and value formation; 30% think that they always do it while 26% think they never do it. Of the 100% of students surveyed, 45% believe that Tics improve academic and administrative processes, 35% believe that Tics sometimes improve academic and administrative processes while 20% believe that they will never improve academic and administrative processes concluding that The use of ICT in higher education is of utmost importance allowing the students to have a better management of the technologies, developing new knowledge and skills in the processing and management of information. Giving the student the ability and preparation needed to compete within the abortion markets.

**Key words:** quality management, TICS, characteristics.

## CONTENIDO

|   |      |
|---|------|
| AGRADECIMIENTO .....  | ii   |
| DEDICATORIA .....   | iii  |
| RESUMEN .....   | iv   |
| ABSTRACT.....   | v    |
| CONTENIDO .....   | vi   |
| ÍNDICE DE GRAFICOS.....   | viii |
| ÍNDICE DE TABLAS .....  | xi   |
| ÍNDICE DE CUADROS .....   | xiv  |
| INTRODUCCIÓN .....  | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL .....                                      | 12   |
| 2.1. Antecedentes .....   | 12   |
| 2.1.1. Internacionales.....   | 12   |
| 2.1.2. Nacionales .....   | 18   |
| 2.1.3. Regional.....  | 24   |
| 2.1.4. Locales.....   | 27   |
| 2.2. Bases Teóricas.....  | 29   |
| 2.2.1. IESTP "Juan José Farfán Céspedes" .....                            | 29   |
| 2.2.2. Institutos de Educación Superior Tecnológica Público (IESTP) ..... | 37   |
| 2.2.3. Gestión De Calidad.....  | 39   |



|        |   |     |
|--------|---|-----|
| 2.2.4. | Las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC)..... | 45  |
| III.   | METODOLOGÍA.....  | 57  |
| 3.1.   | El tipo de investigación.....                                 | 57  |
| 3.2.   | Nivel de la investigación.....                                | 58  |
| 3.3.   | Diseño de la investigación.....                               | 58  |
| 3.4.   | Población y muestra.....                                      | 59  |
| 3.4.1. | Población.....  | 59  |
| 3.4.2. | Muestra.....  | 60  |
| 3.5.   | Definición y operacionalización de variables.....             | 62  |
| 3.6.   | Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....          | 65  |
| 3.7.   | Plan de análisis.....   | 66  |
| 3.8.   | Matriz de Consistencia.....                                   | 67  |
| 3.9.   | Principios éticos.....  | 68  |
| IV.    | RESULTADOS.....   | 69  |
| 4.1.   | Resultados.....   | 69  |
| V.     | CONCLUSIONES.....   | 100 |
| 5.1.   | Conclusiones.....   | 100 |
| VII.   | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....                               | 103 |
| VIII.  | Anexos.....   | 116 |

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Pág.

|   |    |
|---|----|
| Grafico 01 ¿La misión y la visión del IESTP cumplen con el modelo de una Institución de calidad?.....   | 66 |
| Grafico 02 ¿El capital humano del IESTP planifica, gestiona y mejora en forma sistemática sus procesos académicos y administrativos?....  | 67 |
| Grafico 03 ¿Las estrategias de calidad del IESTP se desarrollan mediante la identificación y priorización de los procesos clave como el aprendizaje, tutoría y formación de valores?..... | 68 |
| Grafico 04 ¿Los procesos de enseñanza-aprendizaje son sistemáticamente diseñados, ejecutados, evaluados de acuerdo a estándares de calidad y rediseñados en forma continua?.....          | 69 |
| Grafico 05 ¿El personal del IESTP está comprometidos con los padres, alumnos y representantes de la sociedad educativa local?.....  | 70 |
| Grafico 06 ¿Considera Ud. que la calidad del servicio educativo debe estar en constante mejora?.....  | 71 |
| Grafico 07 ¿Considera Ud. que se debería implementar un sistema de gestión de calidad en el IESTP?.....   | 72 |
| Grafico 08 ¿Considera Ud. que una buena gestión de calidad mejora la participación de los estudiantes y profesores en los procesos educativos?.....                                       | 73 |

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Grafico 09 | ¿Considera Ud. que una mejor gestión de calidad, se obtendrá una mejor estandarización en los trámites y respuesta a los usuarios en sus solicitudes?.....     | 74 |
| Grafico 10 | ¿Cree Ud. que la gestión de calidad ayudara a fortalecer el canal de comunicación y retroalimentación de información entre: la comunidad educativa IESTP?..... | 75 |
| Grafico 11 | ¿Considera Ud. que la gestión de calidad mejora la competitividad y prestigio del IESTP?.....  | 76 |
| Grafico 12 | ¿Considera Ud. que una buena gestión de calidad ayudaría en la Identificación y cumplimiento de necesidades y expectativas de la comunidad educativa?.....     | 77 |
| Grafico 13 | ¿Considera Ud. importante la inversión en implementación de las Tics en el IESTP?.....   | 78 |
| Grafico 14 | ¿Considera Ud. que la implementación de las TIC propician rapidez en los procesos académicos y administrativos?.....   | 79 |
| Grafico 15 | ¿Considera Ud. que las TIC mejoraran el nivel de atención a la comunidad educativa?.....   | 80 |
| Grafico 16 | ¿Considera Ud. que las Tics mejoran los procesos académicos y administrativos?.....  | 81 |
| Grafico 17 | ¿Considera Ud. que las tics ayudaran en el intercambio de conocimientos y experiencias entre la comunidad educativa?.....                                      | 82 |

|  |    |
|--|----|
| Grafico 18 ¿El IESTP cuenta con tecnología implementada en sus procesos académicos y administrativos?.....                           | 80 |
| Grafico 19 ¿El uso las Tics optimiza tiempo en los procesos académicos y administrativos?.....                                       | 81 |
| Grafico 20 ¿Considera Ud. que el uso de las Tics en el IESTP mejorara la atención del servicio académico y administrativo?.....      | 82 |
| Grafico 21 ¿Considera Ud. que el uso de las tics mejorara la enseñanza y aprendizaje en el IESTP?.....                               | 83 |
| Grafico 22 ¿Ud. considera que los miembros de la institución educativa tienen una buena capacitación frente al uso de las TICS?..... | 84 |
| Grafico 23 ¿Considera Ud. que se debe innovar constantemente las Tics en el IESTP?.....  | 85 |
| Grafico 24 ¿Considera Ud. que el IESTP debe invertir en un sistema de Tics?...   | 86 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   | Pág. |
|---|------|
| Tabla 01 ¿La misión y la visión del IESTP cumplen con el modelo de una Institución de calidad?.....   | 66   |
| Tabla 02 ¿El capital humano del IESTP planifica, gestiona y mejora en forma sistemática sus procesos académicos y administrativos?.....   | 67   |
| Tabla 03 ¿Las estrategias de calidad del IESTP se desarrollan mediante la identificación y priorización de los procesos clave como el aprendizaje, tutoría y formación de valores?..... | 68   |
| Tabla 04 ¿Los procesos de enseñanza-aprendizaje son sistemáticamente diseñados, ejecutados, evaluados de acuerdo a estándares de calidad y rediseñados en forma continua?.....          | 69   |
| Tabla 05 ¿El personal del IESTP está comprometidos con los padres, alumnos y representantes de la sociedad educativa local?.....  | 70   |
| Tabla 06 ¿Considera Ud. que la calidad del servicio educativo debe estar en constante mejora?.....  | 71   |
| Tabla 07 ¿Considera Ud. que se debería implementar un sistema de gestión de calidad en el IESTP?.....   | 72   |
| Tabla 08 ¿Considera Ud. que una buena gestión de calidad mejora la participación de los estudiantes y profesores en los procesos educativos?.....                                       | 73   |

|          |  |    |
|----------|--|----|
| Tabla 09 | ¿Considera Ud. que una mejor gestión de calidad, se obtendrá una mejor estandarización en los trámites y respuesta a los usuarios en sus solicitudes?.....     | 74 |
| Tabla 10 | ¿Cree Ud. que la gestión de calidad ayudara a fortalecer el canal de comunicación y retroalimentación de información entre: la comunidad educativa IESTP?..... | 75 |
| Tabla 11 | ¿Considera Ud. que la gestión de calidad mejora la competitividad y prestigio del IESTP?.....  | 76 |
| Tabla 12 | ¿Considera Ud. que una buena gestión de calidad ayudaría en la Identificación y cumplimiento de necesidades y expectativas de la comunidad educativa?.....     | 77 |
| Tabla 13 | ¿Considera Ud. importante la inversión en implementación de las Tics en el IESTP?.....   | 78 |
| Tabla 14 | ¿Considera Ud. que la implementación de las TIC propician rapidez en los procesos académicos y administrativos?.....   | 79 |
| Tabla 15 | ¿Considera Ud. que las TIC mejoraran el nivel de atención a la comunidad educativa?.....   | 80 |
| Tabla 16 | ¿Considera Ud. que las Tics mejoran los procesos académicos y administrativos?.....  | 81 |
| Tabla 17 | ¿Considera Ud. que las tics ayudaran en el intercambio de conocimientos y experiencias entre la comunidad educativa?.....                                      | 82 |
| Tabla 18 | ¿El IESTP cuenta con tecnología implementada en  |    |

|          |   |    |
|----------|---|----|
|          | sus procesos académicos y administrativos?.....   | 83 |
| Tabla 19 | ¿El uso las Tics optimiza tiempo en los procesos académicos y administrativos?.....                                       | 84 |
| Tabla 20 | ¿Considera Ud. que el uso de las Tics en el IESTP mejorara la atención del servicio académico y administrativo?.....      | 85 |
| Tabla 21 | ¿Considera Ud. que el uso de las tics mejorara la enseñanza y aprendizaje en el IESTP?.....                               | 86 |
| Tabla 22 | ¿Ud. considera que los miembros de la institución educativa tienen una buena capacitación frente al uso de las TICS?..... | 87 |
| Tabla 23 | ¿Considera Ud. que se debe innovar constantemente las Tics en el IESTP?.....  | 88 |
| Tabla 24 | ¿Considera Ud. que el IESTP debe invertir en un sistema de Tics?.....   | 89 |

## ÍNDICE DE CUADROS

|   | Pág. |
|---|------|
| Cuadro 01 Definición y operacionalización de variables..... | 57   |
| Cuadro 02 Definición y operacionalización de variables..... | 58   |
| Cuadro 03 Matriz de consistencia.....                       | 61   |



## INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación Titulado “Características de la Gestión de Calidad con el uso de las TIC, en el IESTP “Juan José Farfán Céspedes” del Distrito de Sullana, año 2017”. Proviene de la línea de investigación de la Facultad de Ciencias Contables financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración. El tipo de investigación fue no experimental-transversal-descriptivo-cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 226 Alumnos del IESTP antes mencionado. Los Institutos de Educación Superior tecnológica Pública (IESTP) en la actualidad cumplen un rol importante en la sociedad, ya que ellos son los responsables de la formación de técnicos profesionales que son el futuro 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 IESTP antes mencionado; además va a permitir conocer si es alto el uso de las TIC y que margen de utilidad están obteniendo, etc.

Herrera (2006) nos dice que en poco tiempo la educación básica en el Perú ha conseguido cubrir, en términos de asistencia, a la mayor parte de la población en edad escolar. Más de 95 de cada 100 personas de las nuevas generaciones culmina la primaria y cerca de 85 de cada 100 culminan la secundaria. Esto último ha implicado una creciente presión sobre la educación pos-secundaria que se ha canalizado a través de la educación superior que tiene dos variantes: no-universitaria y universitaria. Según la información más reciente disponible para el conjunto de la educación superior, en el 2008 postularon a una vacante poco más de 600 mil personas y fueron admitidas poco más de la mitad.

Herrera también nos dice que el número de postulantes de ese año excede largamente el número de egresados de 5° año de secundaria del año anterior. Esto indica que hay una demanda de educación superior no cubierta y que año tras año se ve incrementada pues el volumen de los admitidos es inferior al número de egresados de la secundaria. Por el lado de la oferta, en el 2011 había más de un centenar de universidades en funcionamiento y algunas más en proceso de constitución. Un año antes, en el 2010, había alrededor de 1,100 instituciones de educación superior no universitaria. Si bien el número de instituciones de este tipo supera al de las universidades, en términos de matrícula, las universidades concentran la mayor de la misma. Por otro lado, Yamada (2006) nos indica que otros trabajos han mostrado que los retornos económicos de invertir en educación superior no solamente son bajos sino que pueden ser hasta negativos. Así mismo Rodríguez & Montoro (2013) nos dice que Todo esto configura una educación superior cuya calidad en conjunto puede estar siendo puesta en tela de juicio. Una rápida mirada del marco institucional sugiere una gran debilidad para la regulación de la oferta de este nivel educativo.

Por otro lado el desarrollo económico de un país también tiene que ver cuando hay mayor acceso a una educación de calidad de esta manera toda la sociedad se beneficia del crecimiento económico, y si esto va acompañado de políticas adecuadas en términos del manejo de fondos, es posible fortalecer la infraestructura de la educación , permitiendo llegar a todos los habitantes, con la igualdad de oportunidades cuando hay mayor acceso a la Educación e incentivos de progreso, las personas se capacitan y mejoran sus posibilidades de empleo, Los reconocidos IESTP que conocemos hoy en día en la Provincia de Sullana, surgen por la necesidad

de la población que está siendo apoyada por el Estado Peruano, en sus inicios los representantes se enfocaron en un determinado segmento de la población y con el tiempo ser reconocidos como tal, logrando prestigio y calidad educativa de la enseñanza.

La educación tecnológica en el Perú tiene una baja valoración en el sector productivo y poco prestigio social. Esta percepción descansa, por un lado, en la baja calidad de la educación y su desarticulación con las demandas laborales y las necesidades del desarrollo local, Regional y nacional; y por otro lado, en factores culturales que se remontan a otras épocas y que persisten en la actualidad bajo nuevas expresiones de discriminación y perjuicio. Por ello que el Perú vive un proceso de descentralización y regionalización y que cuenta con enormes cantidades de recursos naturales y culturales, y ha tenido un crecimiento económico sostenido, es necesario que a través de la Educación Técnica se formen jóvenes y adultos que transformen sostenidamente nuestros recursos naturales, generen valor agregado, aprovechen la biodiversidad y los recursos naturales y paisajísticos, generen diversos tipos de empresas y por consiguiente, puestos de trabajo. En estas últimas décadas el ministerio de Educación con apoyo de la cooperación internacional ha venido desarrollando una serie de acciones orientadas a mejorar la calidad y pertinencia de la educación técnica productiva y educación superior tecnológica, no obstante los esfuerzos aún son insuficientes. El ministerio de Educación viene desplegando esfuerzos para promover y proveer una educación técnica productiva y educación superior tecnológica de calidad, orientada por la demanda, que favorezca el acceso y la empleabilidad de los ciudadanos, la articulación del sistema educativo en sus

diferentes niveles, contribuyendo a la mejora de la competitividad del sector productivo del país. (MINEDU, 2015)

El sistema educativo se ve determinado por ciertos factores que se evalúan mediante el método de Pestel encontrando como factores determinantes:

Según Quispe, Reбата & sillo (2016) nos explica que en el factor político Se ha establecido que la posición competitiva de la educación del Perú es deficiente. Esto se debe, en parte, a la baja calificación en el factor instituciones, que constituye un factor básico. Los elementos que componen el factor institucional del Perú se ubican entre los puestos 39 y 135, lo cual indica gran heterogeneidad. El gobierno ha logrado un buen desempeño en la protección de las inversiones privadas, con fortaleza en las auditorías; además, el sector privado tiene juntas directivas eficaces. Así mismo el MINEDU (2016) nos dice que todos los IESTP se basan en la ley N° LEY N° 30512 ley de institutos y escuelas de educación superior y de la carrera pública de sus docentes la cual regula la creación, licenciamiento, régimen académico, gestión, supervisión y fiscalización de los institutos de Educación Superior (IES) y escuelas de Educación Superior (EES) públicos y privados, a fin de que brinden una formación de calidad para el desarrollo integral de las personas, que responda a las necesidades del país, del mercado laboral y del sistema educativo y su articulación con los sectores productivos, que permita el desarrollo de la ciencia y la tecnología. Asimismo, regula el desarrollo de la carrera pública docente de los IES y EES públicos.

Los factores socioeconómicos influyen en la educación según el MINEDU (2008) nos dice que, el total de individuos asciende a 802.827 estudiantes. Las características demográficas, académicas y socioeconómicas de ellos. En promedio, la edad de ingreso a las instituciones de educación superior es de 17 años. La participación por sexo indica que, en el total de la muestra, el 50,9% de los estudiantes son hombres y el 49,1% son mujeres. Esta distribución por sexo varía en proporción aunque con excepción de las instituciones universitarias los hombres son mayoría.

Los factores tecnológicos según el diario Perú 21 (2016) el paradigma de la enseñanza centrada en el estudiante plantea la necesidad de proponer un diseño de clase retador donde el estudiante use la tecnología para obtener, producir y compartir conocimiento a través de la puesta en marcha de diversas aplicaciones: las aulas virtuales, los foros, las wikis, los organizadores, los blogs, etcétera, constituyen herramientas para "aprender haciendo". Así mismo nos explica que La tecnología optimiza y potencia los aprendizajes en la medida que el estudiante de hoy es un "nativo digital" que procesa la información de manera simultánea y a gran velocidad. Los estudiantes del siglo XXI tienen una manera de trabajar que requiere recursos tecnológicos para la construcción de su aprendizaje profundo.

Entorno de la educación en el Perú, el significado de la educación nos muestra que tiene como propósito principal lograr el desarrollo integral de las personas tanto en el ámbito intelectual como moral del alumno, así como también desarrollarse física y

socialmente. El estado peruano tiene en el Ministerio de Educación al organismo cuya función es hacer cumplir los planes y estrategias educativas que el estado quiera realizar. Dentro del ministerio de educación se ha constituido un área de Gestión Pedagógica, el cual se encarga de alinear los parámetros de la gestión educativa en el país. El sistema de educación en el Perú expone los componentes necesarios con la finalidad de obtener un ascenso importante en cuanto al nivel de aprestamiento de las personas y, de esta manera, cumplir los principios establecidos por el Ministerio de Educación con respecto a la educación del país. En el Perú el sistema educativo, posee los elementos necesarios para lograr un notable crecimiento en la escala de niveles de aprendizaje y poder cumplir con lo establecido por el estado peruano. Según (Abanto, 2011)

Las futuras convalidaciones de los estudios de institutos en universidades no solo serán para los jóvenes que empiecen a estudiar. También se espera que las instituciones adecúen sus mallas curriculares para beneficiar a los que estudian. Al respecto, el ex representante nacional de institutos tecnológicos de la Federación de Estudiantes del Perú Lóbiston Miranda detalla que el sistema modular que hoy se aplica en los institutos no es compatible con la universidad. "No nos reciben. Si deseamos seguir una carrera allí, debemos comenzar nuevamente, pese a que ya somos especialistas", anota. Si los institutos no cuentan con las instalaciones o equipamiento requerido para sus carreras, perderán su autorización. Las multas van desde las 20 UIT (77 mil soles) hasta la cancelación de la licencia de funcionamiento. (La Republica, 2017)

La gestión de calidad es uno de los factores de importancia que las entidades educativas buscan alcanzar para brindar una educación con altos estándares de calidad.

Según López (1998) indica que la gestión de calidad en la educación comparta una metodología fundamental que se aproxima a ese modo de hacer típico de la ciencia moderna. La existencia de procedimientos de autocorrección, basados en informaciones empíricas medibles, es compartida por la metodología científica y por ese procedimiento fundamental de mejora continua conocido como ciclo de Deming. Quizás por ello se haya llegado a afirmar que, en una organización de calidad, los empleados trabajan como científicos; y es que ese modo de hacer permite explicar el progreso tanto de las ciencias experimentales como de las organizaciones que aplican programas de calidad.

Por otro lado Aragón (2004) nos dice que estamos viviendo un momento histórico en el que el logro de una educación de calidad para todos se ha convertido en uno de los principales objetivos de los países avanzados. Las sociedades modernas se configuran cada vez más como sociedades del conocimiento, de la información y del saber. En este contexto, la calidad de los sistemas de educación y de formación aumenta considerablemente su incidencia en el progreso social y económico de las naciones.

Otro de los factores importantes en la educación es el uso de las tecnologías de la investigación y comunicación, las cuales hoy en día cumple un rol importante en la educación.

Según Salinas (2004) nos indica que Las instituciones de educación superior han experimentado un cambio de cierta importancia en el conjunto del sistema educativo de la sociedad actual: desplazamiento de los procesos de formación desde los entornos convencionales hasta otros ámbitos; demanda generalizada de que los estudiantes reciban las competencias necesarias para el aprendizaje continuo; comercialización del conocimiento, que genera simultáneamente oportunidades para nuevos mercados y competencias en el sector, etc. El ámbito de aprendizaje varía de forma vertiginosa. Las tradicionales instituciones de educación, ya sean presenciales o a distancia, tienen que reajustar sus sistemas de distribución y comunicación.

Por otro lado Marques (2012) nos dice que La Era Internet exige cambios en el mundo educativo. Y los profesionales de la educación tenemos múltiples razones para aprovechar las nuevas posibilidades que proporcionan las TIC para impulsar este cambio hacia un nuevo paradigma educativo más personalizado y centrado en la actividad de los estudiantes. Además de la necesaria alfabetización digital de los alumnos y del aprovechamiento de las TIC para la mejora de la productividad en general, el alto índice de fracaso escolar (insuficientes habilidades lingüísticas, matemáticas...) y la creciente multiculturalidad de la sociedad con el consiguiente aumento de la diversidad del alumnado en las aulas (casi medio millón de niños



inmigrantes en 2004/2005 de los que una buena parte no dominan inicialmente la lengua utilizada en la enseñanza), constituyen poderosas razones para aprovechar las posibilidades de innovación metodológica que ofrecen las TIC para lograr una escuela más eficaz e inclusiva.

Según Carlota Pérez (citada por Carneiro, s.f), la humanidad se encuentra actualmente en el “punto de viraje” de una transformación tecnológica sin precedentes. Al período de instalación de las TIC que tuvo lugar en los últimos treinta años –con su cortejo de “destrucción creativa” y de generalización de un nuevo paradigma social, la sociedad de la información y del conocimiento puede seguir un tiempo de implementación y de florecimiento del pleno potencial del nuevo paradigma triunfante. En el análisis de la investigadora, el período intermedio en que nos encontramos el “viraje” estaría marcado por inestabilidad, incertidumbre, fin de “burbujas especulativas” y recomposición institucional

El sector el cual se enfoca el trabajo de investigación es el IESTP “Juan José Farfán Céspedes”, lo cual se ha tomado un sector interesante al momento de emprender este estudio, actualmente, la enseñanza profesional que se ofrece en este sector educación tiene gran demanda por parte de los jóvenes de la población de Sullana y también debido a su demanda en el mercado laboral de sus carreras técnicas profesionales. Se encuentra ubicado en Av. Marcelino Champagnat cuadra 15. S/N Centro Poblado Sánchez Cerro del Distrito de Sullana. Hace más de 20 años, nuestra organización inició sus actividades en respuesta a las necesidades de capacitación percibidas en

áreas estratégicas de las empresas de nuestra región. Los alumnos cuentan con su campus virtual.

Actualmente tiene como Director General Econ. Adolfo Zeta Pazo, Director Académico Econ. Juan Francisco Crisanto Quispe. Hoy en día cuenta con una plana docente que está conformada por reconocidos académicos, profesionales y especialistas, seleccionados por sus comprobadas capacidades para la docencia superior técnica, cualidades personales y práctica profesional vigente. Ellos han sido y serán capacitados en el mismo estilo de enseñanza y exigencia que ha caracterizado al IESTP “Juan José Farfán Céspedes”, durante sus más de 24 años de experiencia en la formación profesional. La plana docente está conformada también por profesores visitantes provenientes de las prestigiosas instituciones locales y regionales. Las características que tiene el IESTP "Juan José Farfán Céspedes" cuenta con una infraestructura propia de 12 secciones para el dictado de sus clases tiene 545 alumnos, cada alumno cuenta con un campus virtual, pertenece a la categoría Escolarizada, nivel de Educación Superior Tecnológica, categoría escolarizada de genero mixto, turno continuo mañana y noche, tipo Publico de gestión directa, promotor Publica de sector Educación encontrándose en estado Activo de funcionamiento ofreciendo una enseñanza de calidad a sus estudiantes.

El IESTP “Juan José Farfán Céspedes”, cuenta con un sistema de gestión de calidad que debería mejorar para alcanzar los estándares de calidad necesarios y alcanzar el éxito educacional. Otro factor en el cual existe un déficit es la innovación de nuevas

TIC que les permita brindar una educación de primera. Teniendo en cuenta lo antes expresado la interrogante de la investigación es el siguiente ¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad con el uso de las TIC, en el IESTP Juan José Farfán Céspedes del Distrito de Sullana, año 2017? Para dar respuesta a la interrogante se ha formulado el siguiente Objetivo general: Determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso de las TIC, Para lo cual se ha propuesto los siguientes objetivos específicos: Determinar Las principales características de la gestión de calidad del IESTP “Juan José Farfán Céspedes” del Distrito de Sullana, año 2017 ; Determinar Los beneficios de la gestión de calidad del IESTP “Juan José Farfán Céspedes” del Distrito de Sullana, año 2017; Determinar la importancia de las TIC, en el IESTP “Juan José Farfán Céspedes” del Distrito de Sullana, año 2017; Determinar el principal uso de las TIC, en el IESTP “Juan José Farfán Céspedes” del Distrito de Sullana, Año 2017.

El trabajo de investigación se justifica por la importancia de dar a conocer en qué consiste las Características de la Gestión de Calidad con el uso de las TIC, en el IESTP “Juan José Farfán Céspedes” del Distrito de Sullana, año 2017. Y como contribuye en el Sector Educación. Es por eso que esta investigación permitirá proporcionar información a otros investigadores sobre las características de la Gestión de Calidad con el uso de las TIC, en el IESTP “Juan José Farfán Céspedes” del Distrito de Sullana, año 2017. Se justificara de forma social pues da a conocer la importancia que tienen las Características de la Gestión de Calidad con el uso de las TIC, de los IESTP 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 IESTP, a estar al tanto las características de la Gestión de Calidad con el uso de las TIC. Se justifica de forma Metodológica pues la técnica empleada del cuestionario permitió obtener datos reales y confiables que dio como resultado las características de la Gestión de Calidad con el uso de las TIC. El aporte científico de la investigación tiene como objetivos describir las Características de la Gestión de Calidad con el uso de las TIC, en el IESTP “Juan José Farfán Céspedes” del Distrito de Sullana, año 2017, Esto va a permitir determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso de las TIC, la información obtenida servirá como punto de apoyo para otras posibles investigaciones.

## **MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales**

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**

Areche (2013) en su tesis de investigación titulada, “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” de Huamanga-Ayacucho, 2011”. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Educación con mención En Gestión De La Educación. Tuvo como objetivo general determinar en qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad de los servicios educativos, según la percepción los docentes y padres de familia del 3° 4° y 5° de secundaria del colegio “María Auxiliadora” de Huamanga- Ayacucho, 2011. La investigación es de tipo descriptiva-correlacional, Se aplicó la técnica de la encuesta, a 145 padres de familia y 21 docentes que conforman la muestra y se usó como instrumento el

cuestionario estructurado por ítems en escala likert. Como conclusiones de la investigación, se evidencia: la relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la organización de la gestión institucional, siendo esta relación positiva y alta. Se encuentra una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y el liderazgo de la gestión institucional, cuya relación es positiva y alta. Se halla una relación significativa entre la calidad en el servicio educativo y la evaluación en la gestión institucional, con una relación positiva y alta.

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 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 la 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. Regional**

Vílchez (2013) en su Informe de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración que lleva por título Gestión de calidad y rentabilidad en las MYPES comerciales rubro confección de ropa en la provincia de Sullana (Piura) año 2012 tuvo como objetivo general, conocer y analizar los efectos de la gestión de calidad en la rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confección de ropa en la provincia de Sullana (Piura) en el año 2012, en la que se estableció una metodología cuantitativa – descriptiva, para el recojo de información se empleó una muestra de 15 con una población de 16 entre dueños y trabajadores, en el cual se manejó la técnica de encuesta utilizando como instrumento el cuestionario, donde se aplicó 14 preguntas y para validar dicho cuestionario se acudió a dos expertos quienes propusieron algunas recomendaciones. En el que se obtuvo los siguientes resultados: el 80%, los precios de los productos que ofrecen son cómodos y un 20% no son



precios adecuados para sus clientes. También el 73% de los encuestados manifestaron que las MYPES bajo estudio ofrecen ofertas y promociones adecuadas y un 27% de los encuestados señalan que no los ofrecen. En la rentabilidad, 53 % de los negocios de ropa no cuenta con liquides para cubrir sus gastos y solo en el 47% de los encuestados señala que sus ratios de liquides son buenos. Y el 67% de los encuestados señalan tener conocimiento y llevar una adecuada gestión financiera que les brinda una adecuada rentabilidad, y un 33 % cree no realizar de manera óptima sus operaciones financieras y por lo tanto no obtiene una buena rentabilidad. Como conclusión obtuvo que De acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación, al analizar los efectos de la gestión de calidad en la rentabilidad, se puede afirmar que la rentabilidad obtenida por las MYPES comerciales rubro confecciones de ropa está siendo afectada por un mala gestión de calidad, la cual es generada en gran parte por la escasa capacitación de los gerentes o dueños sobre gestión de calidad.

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.

#### **2.1.4. Locales**

Rondoy (2014) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración la cual lleva por título Caracterización de la gestión de calidad y rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confección de ropa en la ciudad de Sullana región Piura año 2014 tuvo como objetivo general, analizar las características de la gestión de calidad y rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confección de ropa en la ciudad de Sullana (Piura) del año 2014, en la que se estableció una metodología descriptiva, para el recojo de información se empleó una muestra de 20 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 20 preguntas y para validar dicho cuestionario se acudió a dos expertos quienes propusieron algunas recomendaciones. Para perfil del propietario, el 30% son emprendedores jóvenes con una edad de 25 – 35 años y la mayoría son del sexo femenino con un 60%. Con respecto a las MYPES, solo el 15 % son informales ya que aún no cuentan con todos los documentos. Con respecto a la gestión de calidad el 65% desconoce sobre el tema lo que lleva a que el 85 % no estén comprometidos con los objetivos. Y en la rentabilidad, el 55 % no cuenta con liquides para cubrir sus gastos y solo en el 45% de los encuestados señala que sus ratios de

liquides son buenos. Como conclusión se obtuvo que el conocimiento en operaciones financieras, por parte de los gerentes de las MYPES comerciales rubro confecciones, permite que las empresas sean rentables y puedan cumplir con sus responsabilidades financieras. La gran mayoría de las MYPES comerciales rubro confecciones de la ciudad de Sullana, están debidamente formalizadas y cuentan, en su gran mayoría, con 2 trabajadores.

Farfán (2015) en su Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote filial Sullana, la cual lleva por título Gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio – rubro pilado de arroz de la provincia Sullana. Año 2014 y tuvo como objetivo general, describir las características de la Gestión de Calidad de las MYPE del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia Sullana Año 2014. La investigación es de tipo cuantitativa descriptiva. Para el recojo de información se escogió en forma dirigida una muestra de 13 MYPE que fue la totalidad de la población en las cuales se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas. Los resultados fueron los siguientes: el 62% de las empresas tienen más de tres años en el negocio, por otra parte el 46% de los encuestados manifestó que la razón por la que se iniciaron en la actividad fue por que vieron una oportunidad, esto podría decirse por la zona que es netamente agrícola, y el 62% de las empresas cuentan entre 1 a 5 trabajadores. Se pudo conocer también que la mayoría de las MYPE si

cuentan con un plan estratégico pero que estos son comunicados algunas veces, además muy pocos microempresarios se capacitan pero que estos si cumplen con los objetivos que se proponen en un plazo determinado. En conclusión las MYPE en estudio en la actualidad tienen deficiencias en sus procesos administrativos y por ende en la satisfacción del cliente; asociados a la falta de capacitación del personal.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. IESTP "Juan José Farfán Céspedes"**

#### **2.2.1.1. Reseña**

Esta gran Institución fue creada mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 231 - del 19 de septiembre de 1990, ratificada mediante Resolución Ministerial N° 297 - del 07 de abril de 1994 y Revalidada con Resolución Directoral N° 212-2005 del 08-08-05.

Desde su creación en el año 1990 estuvo de Director el Señor Lic. Alberto Santana Farfán hasta el mes de Noviembre del 2012. De Noviembre del 2012 al mes de abril de 2013 se encarga la dirección al Econ. Juan Francisco Crisanto Quispe. De Mayo de 2013 a Mayo de 2014 asume el cargo de Director el Señor Mg. Pedro Enrique Barreto Arellano. De Junio de 2014 a Mayo de 2015 nuevamente asume el cargo de Director del I.E.S.T.P "J.J.F.C" el Mg. Econ. Juan Francisco Crisanto

Quispe. En la actualidad esta institución se encuentra bajo la dirección del Econ. Adolfo Zeta Pazo, el IESTP antes mencionado se encuentra ubicado en la Av. Marcelino Champagnat cuadra 15. S/N Centro Poblado Sánchez Cerro del Distrito de Sullana cuenta con un moderno edificio de 12 aulas en 3 niveles (3 pisos).

#### **2.2.1.2. Visión**

Para el 2018, el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Juan José Farfán Céspedes” es una institución superior tecnológica en la macro región del norte, con profesores calificados que forman profesionales técnicos con ética, pensamiento crítico y racional, emprendedores, proactivos, generadores de paz, defensores de sus deberes y derechos, desarrollando valores de respeto, autoestima y conciencia ecológica a través de una educación ecológica que contribuya al desarrollo sostenible del entorno socio económico a nivel local, regional y nacional teniendo como ejes de desarrollo la investigación, innovación, transferencia tecnología y actividades empresariales.

#### **2.2.1.3. Misión**

Somos una institución educativa pública del nivel superior, que proporciona una educación tecnológica integral de acuerdo al nuevo Diseño Curricular Básico del Ministerio de Educación, impartida por personal capacitado y de amplia experiencia, donde se respeta la identidad de los estudiantes y se forman profesionales competentes, que actúan como agentes de cambio frente a las demandas del entorno económico, social, tecnológico y productivo en el marco de un proyecto de desarrollo local, regional y nacional.

#### **2.2.1.4.Ventajas**

- Moderno y amplio Maquicentro
- Moderno y equipado Auditorio
- Biblioteca Virtual
- Amplio espacio deportivo
- Talleres Informáticos

#### **2.2.1.5.Carreras profesionales**

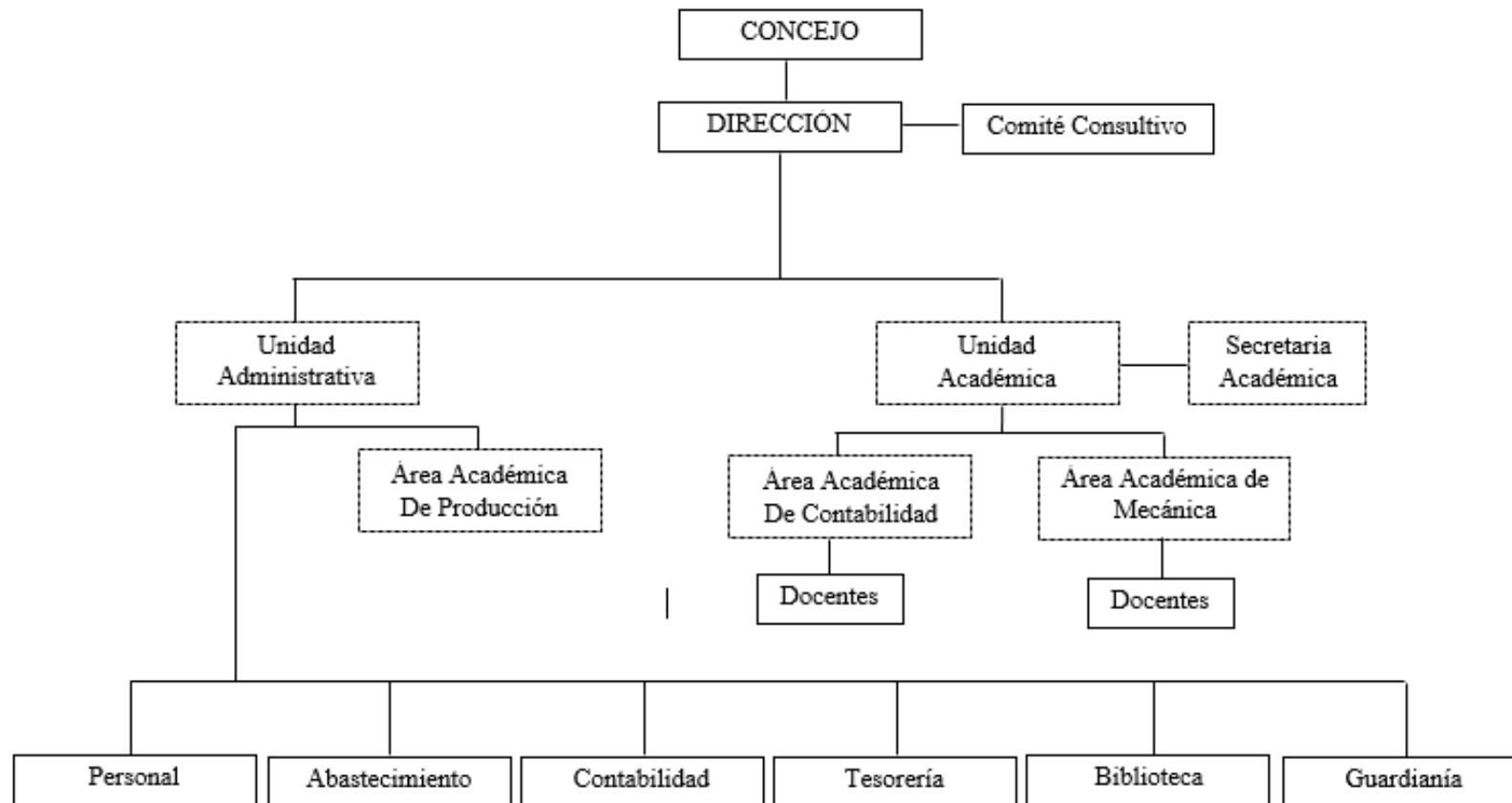
El Instituto Educación Superior Tecnológico Público “Juan José Farfán Céspedes” de Sullana brinda a la juventud estudiosa las carreras profesionales de:

- Computación e Informática
- Mecánica Automotriz
- Contabilidad

- Secretariado Ejecutivo
- Administración de Empresas



2.2.1.6.E



GÁNICA IESTP "JUAN JOSÉ FARFÁN"



### **2.2.1.7. Objetivos Estratégicos del IESTP “JJFC”**

#### **a. Objetivo General**

Formar técnicos competentes con una adecuada formación personal, profesional y social que propicien un desarrollo sostenido y sostenible en su localidad, en la región y en el país con una actitud crítica, investigadora, creativa, innovadora, emprendedora e inclusiva.

#### **b. Objetivos Específicos**

1. Contextualizar y consensuar los diseños curriculares de acuerdo a los avances y necesidades de las empresas en el ámbito local, regional, nacional e internacional fomentando la investigación y la tecnología.
2. Ampliar la cobertura y diversificación de nuevas carreras profesionales de acuerdo a las exigencias empresariales y desarrollo del país.
3. Promover la capacitación y desarrollo del personal.
4. Diversificar y consolidar la presencia del Instituto con sus productos y servicios educativos en el ámbito local y regional.
5. Modernizar la Gestión Administrativa.
6. Mejorar y ampliar la infraestructura.
7. Mejorar el Bienestar del Estudiante.
8. Elevar la calidad de vida del trabajador.

### **2.2.1.8. Infraestructura**

Actualmente el Instituto Educación Superior Tecnológico Público, cuenta con cuatro modernos laboratorios de computación, con equipos de última tecnología, con cuatro modernos talleres de Mecánica Automotriz con

maquinaria y equipos de avanzada tecnología.

#### **2.2.1.9. Tecnologías con las que cuenta la institución**

|                 |   |  |
|-----------------|---|--|
| <b>Internet</b> | <b>1 servidor<br/>(deficiencias<br/>técnicas)</b> | <b>80 computadoras en<br/>laboratorios<br/><br/>10 computadoras<br/>para administrativos</b> |
|-----------------|---|--|

#### **2.2.1.10. Población Estudiantil**

El Instituto Educación Superior Tecnológico Público “Juan José Farfán Céspedes” cuenta con una población estudiantil de 545 alumnos, distribuidos en los turnos diurnos y nocturnos; como proyección a la comunidad el Instituto viene brindando cursos de capacitación y actualización en rectificaciones automotrices, así como cursos de Computación e Internet.

#### **2.2.1.11. Beneficiario Del Programa Beca 18**

El Instituto Educación Superior Tecnológico Público “Juan José Farfán Céspedes” es beneficiario del programa beca 18 en las carreras Profesionales de Computación e Informática y Mecánica Automotriz.

#### **2.2.1.12. Plana Docente Y Personal Administrativo**

El Instituto Educación Superior Tecnológico Público “Juan José Farfán Céspedes”, cuenta con una selecta plana docente y Personal Administrativo, con una gran experiencia en materia de Educación Superior Tecnológica, formando profesionales bajo el enfoque por competencias a través del nuevo Diseño Curricular basado en el Sistema Modular, que lo ha ubicado en la vanguardia de la Educación Superior Tecnológica de la Región Piura. (IESTP "Juan José Farfán Céspedes")

### **2.2.2. Institutos de Educación Superior Tecnológica Público (IESTP)**

#### **2.2.2.1. Definición**

Los institutos de Educación Superior (IES) son instituciones educativas de la segunda etapa del sistema educativo nacional, con énfasis en una formación aplicada. Los IES brindan formación de carácter técnico, debidamente fundamentada en la naturaleza de un saber que garantiza la integración del conocimiento teórico e instrumental a fin de lograr las competencias requeridas por los sectores productivos para la inserción laboral. Brindan, además, estudios de especialización, de perfeccionamiento profesional en áreas específicas y otros programas de formación continua, y otorgan los respectivos certificados. La gestión de los IES públicos está a cargo del Organismo de Gestión de Institutos y Escuelas de Educación Superior Tecnológica Públicos (Educatec), creado

por el artículo 43. Los IES otorgan el grado de bachiller técnico y los títulos de técnico y de profesional técnico a nombre de la Nación. Asimismo, pueden brindar a nombre de la Nación los certificados de estudios técnicos y de auxiliar técnico. (El Peruano, 2016)

#### **2.2.2.2. Importancia de los IESTP**

La educación tecnológica es el camino al desarrollo “Importancia de la educación tecnológica de calidad para el desarrollo del país”. La finalidad de este foro es destacar la necesidad de una educación tecnológica de calidad que acompañe y asegure el desarrollo del país, el cual nos plantea un panorama laboral cambiante y, Continental, como primer instituto tecnológico acreditado, desarrolla con el fin de mostrar el valor y necesidad de la formación de profesionales técnicos y su aporte al desarrollo”, indicó Narda Ybáñez Flores, directora de Continental, y agregó que es preciso reflexionar sobre los modelos más adecuados sobre educación técnica profesional y que en el Perú el reto es realizar cambios profundos en este sector. Al respecto, Giselle Arciniega Piskulich, representante de la Cámara de Comercio e Industria Peruano Alemana, indicó que los dos aspectos claves que han logrado posicionar el sistema alemán son las pymes y la educación. “El primero es las facilidades otorgadas a las pequeñas empresas y, el segundo, es la educación a través de la adquisición de conocimientos y la transferencia tecnológica. En Alemania, las empresas compiten entre ellas para obtener un profesional,

no el profesional en las empresas”, enfatizó. Por su parte, Miguel Abner Calderón Rivera, director general de Educación Técnico Productiva, Superior Tecnológica y Artística del Ministerio de Educación, dio algunas cifras que describen las dificultades por las que pasa la educación superior. “Son casi 108 institutos en el Perú. Necesitamos escuelas más grandes en educación tecnológica. En el Perú invertimos 1 500 dólares al año por alumno, países como Chile y Bolivia invierten 8 mil dólares por estudiante al año”, mencionó. Finalmente, María Isabel León Klenke, presidenta de ASISTE Perú, dio alcances del panorama actual de la educación técnica y la agenda pendiente. “El Perú tiene un 26% de empresas que no consiguen personal. La educación Superior Tecnológica debe ser relanzada por el Estado como una prioridad en sus políticas públicas, dotando a este nivel educativo de la verdadera importancia para el desarrollo y crecimiento del país”, finalizó. (Sineace, 2015)

### **2.2.3. Gestión De Calidad**

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

Un producto o servicio es de calidad cuando satisface las necesidades y expectativas del cliente o usuario, en parámetros como: Seguridad que el producto o servicio confiere al cliente. Fiabilidad o capacidad que tiene el producto o servicio para cumplir las funciones especificadas, sin fallo y por un periodo determinado de tiempo. Servicio o medida en que el fabricante y distribuidor responde en caso de fallo del producto o servicio. Existen algunas confusiones en lo que a calidad se refiere.

Calidad no es necesariamente lujo, complicaciones, tamaño, excelencia, etc. Muchos productos de alta calidad son de diseño sencillos, con mínimas complicaciones. El tamaño tampoco define la calidad del producto, es decir por ser más grande no implica una mayor calidad. En definitiva diremos que tendrá que ser acorde con las necesidades del cliente o usuario. Para algunos la relación entre la calidad de un producto o servicio y el precio que el cliente debe pagar no queda suficientemente contemplada en las expresiones anteriores y prefieren definir la calidad como lo hace Peter F. Drucker, dejando así la relación calidad/precio, que será, en definitiva, el aspecto diferencial en el que se basara el cliente a la hora de adquirir un producto o servicio. (Pola, 1998)

Según Camisón, Cruz y González (2006) describen la Gestión de la Calidad como una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos. Aunque superada, esta aproximación ha sido útil para crear una caja de herramientas que los enfoques posteriores no han cesado en enriquecer (...) Las últimas aproximaciones encuadradas en el enfoque técnico (el aseguramiento de la calidad y el enfoque japonés) son las primeras en advertir la insuficiencia de este concepto, limitado a proyectos y programas con fines puntuales y discontinuos sin un enfoque directivo claramente articulado que los ampare, sentando los pilares del enfoque sistémico de la Gestión de la Calidad, que la asimila a un nuevo



paradigma de la dirección de organizaciones. Los desarrollos de las visiones cultural y humana de la Gestión de la Calidad han robustecido esta comprensión de la función, ampliamente difundida en la literatura y en los expertos (p. 50)

La gestión de calidad es el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad en una empresa. Esta tarea consta principalmente de los siguientes aspectos: Definir las políticas de calidad de la empresa, en relación con los principios empresariales y en función de la naturaleza del negocio. Establecer objetivos claramente definidos, acordes con las políticas de la empresa. Realizar la planificación en base a los objetivos anteriores, estableciendo las estrategias y los recursos necesarios. Definir la organización, con las funciones y responsabilidades, para que se lleve a cabo la planificación. Seleccionar y formar al personal para cada puesto de trabajo. Motivar a la gente para el logro de los objetivos. Controlar el desarrollo del programa estableciendo las medidas correctivas necesarias. El conjunto de acciones aquí indicadas son imprescindibles si se quieren lograr los objetivos de la calidad. Es importante destacar que es necesario la participación de todo el personal del departamento, e incluso de técnicos o especialistas de otros departamentos, en el establecimiento de los objetivos de calidad. (Bonilla, 2009)

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

Como pionero en ISO 9001 para educación, la norma, adaptada a las tareas de formación, es clave para iniciar un sistema de gestión de la calidad, SGC. Ahora, en tiempos de acreditación, es fundamental configurar un sistema que facilite administrar, planear, ejecutar, controlar, monitorear y medir resultados, eso es posible con la norma internacional ISO 9001. En el plano educativo, la organización académica, debe definir los procesos que conllevan a lograr el mayor objetivo académico: EL PERFIL. Cada entidad en el nivel que trabaje: inicial, básico, pre grado y/o post grado. Deberá hacerse de las mejores prácticas para los fines educativos. Esto se traduce en inversión. La alta dirección, el dueño de la entidad, los que dirigen y canalizan inversión, deben tener claro que la inversión en mejores profesores o la inversión en capacitar a los actuales es clave. El logro formativo depende del nivel de profesores (60%) y el nivel de estudiantes (40%). Esta suma, sinergia... da como resultante calidad de egresados, éxito académico. En texto de color azul, opiniones y propuestas sobre 9001, de Ricardo Cuya Vera. La norma ISO 9001 pide como requisitos: Establecer un sistema documentado: procedimientos, normativa del caso, registros de acciones claves, mediciones y monitoreo. (Cuya, 2017)

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

Para Camisón, Cruz, & González (2006) las características de calidad de un producto son propiedades que un producto posee, y con las

cuales se espera satisfacer las necesidades y expectativas de ciertos clientes plasmadas en ciertos requisitos (...) Las características de calidad de un producto se definen a partir de las funciones para las que el producto fue concebido y que se usan en la evaluación de su calidad. (Camisón et. al. p., 2006, p.183)

Según Cuatrecasas (2005) nos dice Ante todo, el nivel de calidad y los requerimientos del producto o servicio los establece y define el cliente. El que decide si el producto o servicio es adecuado y verifica si el cumplimiento de las características satisface sus necesidades es el propio cliente. Por tanto, la empresa ha de captar su confianza ofreciéndole la calidad que desea. Se debe tratar de comprender y determinar los criterios y valoraciones que tiene el cliente, saber escucharle en todo momento y actuar en consecuencia. (p.33)

Volviendo con Camisón, Cruz, & González (2006) nos explica que las características de calidad se operativizan en estándares o especificaciones de calidad, que permiten medirla mediante indicadores cuantitativos y objetivos. Las especificaciones tienen dos componentes: una meta y la tolerancia admitida por el diseñador del producto alrededor de la meta. La meta es el valor ideal que un producto debería poseer tras haber sido fabricado. (Camisón et. al. p., 2006, p.183)

#### **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)

#### **2.2.4. 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.

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 (s.f.) 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 contruidos 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.) SIAGIE “El SIAGIE es el aplicativo informático que el

Ministerio de Educación pone a disposición de las instituciones educativas públicas y privadas a nivel nacional a fin que gestionen la información de los procesos de matrícula, asistencia y evaluación de estudiantes. Permite el aseguramiento de la aplicación estandarizada del marco normativo que regula los procesos de matrícula y evaluación de estudiantes; así como contar por primera vez con una base de datos nacional que a su vez permita disponer de indicadores de gestión que apoyen la toma de decisiones a nivel de IE, UGEL, DRE, Ministerio de Educación y otras entidades ¿Qué es PERÚEDUCA? “El Sistema Digital para el Aprendizaje Perú Educa permite a los profesores, directivos, alumnos y padres de familia acceder a herramientas, servicios y recursos educativos de acuerdo con sus propios gustos y necesidades de información. Todo esto a través de una PC, laptop, notebook, Tablet o celular con conexión a internet. El sistema tiene como objetivo generar espacios de construcción y gestión del conocimiento, trabajo colaborativo e intercambio de experiencias. Asimismo, permite una comunicación continua entre profesores, alumnos y la comunidad educativa. (Correa 2016).

#### **2.2.4.3.Principal uso las TIC en los IESTP**

Según Salinas (2002) las instituciones de educación superior están, con frecuencia creciente, cambiando al uso de Internet para distribuir cursos a

estudiantes a distancia, también para mejorar los programas educativos que se distribuyen en el campus. Algunas instituciones han visto esto como una manera de atraer a los estudiantes que no pueden por otra vía asistir a clase; otros lo utilizan como una manera de responder a las necesidades de una nueva población de estudiantes (...) Es obvio que las instituciones encuentran, al mismo tiempo, dificultades de diversa índole para la incorporación de las TIC, entre las que pueden señalarse la falta de una estrategia institucional, la fuerte resistencia del personal académico y administrativo y, a veces, la falta de previsión de los costes implicados. En cualquier caso, cada institución requiere formular una visión conjunta de futuro sobre el modelo propio de enseñanza y aprendizaje. (Salinas, 2002)

Por otro lado la UNESCO (2013) nos dice que Los sistemas educativos están llamados a vivir cambios paradigmáticos en su actual configuración, y este proceso será facilitado y acelerado por el apoyo que presten las TIC para su desarrollo. La educación del siglo XXI, para desarrollar estas competencias en cada uno de sus estudiantes, requiere de una nueva forma de escuela, más flexible y personalizada.

El uso de las TIC en la educación: La pizarra digital interactiva es una herramienta formada por un ordenador, un proyector y una pantalla que permite ser controlada por un puntero. Existen diferentes tipos de pizarra

aunque la más utilizada es la que estamos presentando aquí, está surgiendo otra, la pizarra digital interactiva táctil. Se diferencia de la anterior en que nos permite controlar la pantalla con nuestros dedos.

La pizarra digital nos permite realizar muchísimas actividades dentro del aula. A continuación os vamos a explicar las más frecuentes de forma breve: Podemos proyectar cualquier información que provenga del portátil ya que la pizarra se convierte en un gran monitor en el que podemos oír y ver de forma ampliada los contenidos de éste. Entre esos contenidos los más comunes suelen ser: programas generales y educativos, vídeos, música, páginas web, presentaciones, documentos, etc. Además, se puede interactuar con ellos de la misma manera que lo haríamos con el ordenador sin pizarra digital. También podemos proyectar en ella contenidos de las herramientas multimedia que presentaremos más adelante si lo conectamos adecuadamente mediante un cable: CD, DVD, cámara de fotos...Las pizarras incorporan sus propias herramientas y recursos didácticos que van destinados a todas las edades y áreas. Por otro lado, también podemos utilizar los bancos de imágenes, sonidos y música o si lo preferimos utilizar los portales y webs que existen con el fin de cumplir nuestros objetivos. Libros digitales: Son herramientas con contenido de tipo textual digital para las que se debe de utilizar una pantalla. Normalmente su uso en el aula va acompañado de otro tipo de contenidos como es el audiovisual o incluso el online. Su incorporación en el aula ha traído consigo mucha polémica en el entorno

educativo. Portátiles: Como ya sabemos, se podría decir que fueron las primeras herramientas que llegaron al aula después del cañón, la televisión, el vídeo... Al igual que las demás herramientas, permite el trabajo tanto individual como en grupo y motiva a los estudiantes de forma excelente en las actividades que realizan en él. Por otro lado, es un buen complemento de aprendizaje para que los niños interioricen lo que han aprendido sobre cualquier tema en concreto o incluso para ampliarlo si así lo prefieren. Software específico de aplicaciones online o actividades online: Con la llegada de las nuevas tecnologías también nos ha sido posible utilizar diferentes programas, plataformas educativas o páginas en las que existen actividades de tipo online que podemos utilizar para trabajar las diferentes áreas de conocimiento. De esta forma podemos hacer que el aprendizaje de aquellas asignaturas que puedan resultar más aburridas o difíciles de entender se convierta en algo muy divertido. Aunque siempre se recomienda que este tipo de actividades se utilicen una vez que se les ha explicado el contenido principal, algunos profesores ya las están incorporando también en el momento de la explicación para captar la atención de los discentes. Los multimedia: Los recursos multimedia son aquellas herramientas que siempre se han utilizado en el aula para hacer menos monótono el aprendizaje. Es decir, las que hemos utilizado desde siempre antes de que llegaran aquellas más modernas como las que hemos estado mencionando anteriormente. Algunos ejemplos son: la televisión, el vídeo, DVD, el cañón... Actualmente, éstas se utilizan como complemento a las otras

herramientas más modernas, sin embargo, he creído conveniente mencionarlas porque han sido la base para el desarrollo de todas las demás. Plataformas de enseñanza virtual: Otra herramienta bastante conocida en el campo educativo por la cantidad de beneficios que brinda a los estudiantes son las plataformas de enseñanza virtual, entendida como aquella herramienta que permite al alumno estudiar la materia a distancia sin la necesidad de desplazarse al centro de formación. Esto ha permitido diferentes modalidades de estudio como el e-learning o aprendizaje electrónico en español o el b-learning o aprendizaje semipresencial. (Sánchez, 2017)

#### **2.2.4.4. Características de las TICS**

Las características que permiten delimitar las tecnologías de información y comunicación que consideran Kustcher y St. Pierre (citado por Castro, Guzmán & Casado, 2007) son las siguientes:

- ✓ La potencia que permiten los aparatos al trabajar con una gran cantidad de diferente información y de forma simultánea.
- ✓ La miniaturización de los componentes de los aparatos, lo que los vuelve más compactos y portátiles.
- ✓ Y la presencia de la fibra óptica como medio ultra rápido de transporte de la información en más y más redes, así como también la comunicación inalámbrica entre los equipos digitalizados.

Por otro lado Las características que diferentes autores especifican como representativas de las TIC, recogidas por Cabero (citado por Belloch, s.f), son:

- ✓ **Inmaterialidad.** En líneas generales podemos decir que las TIC realizan la creación (aunque en algunos casos sin referentes reales, como pueden ser las simulaciones), el proceso y la comunicación de la información. Esta información es básicamente inmaterial y puede ser llevada de forma transparente e instantánea a lugares lejanos.
  
- ✓ **Interactividad.** La interactividad es posiblemente la característica más importante de las TIC para su aplicación en el campo educativo. Mediante las TIC se consigue un intercambio de información entre el usuario y el ordenador. Esta característica permite adaptar los recursos utilizados a las necesidades y características de los sujetos, en función de la interacción concreta del sujeto con el ordenador.
  
- ✓ **Interconexión.** La interconexión hace referencia a la creación de nuevas posibilidades tecnológicas a partir de la conexión entre dos tecnologías. Por ejemplo, la telemática es la interconexión entre la informática y las tecnologías de comunicación, propiciando con ello, nuevos recursos como el correo electrónico, los IRC, etc.
  
- ✓ **Instantaneidad.** Las redes de comunicación y su integración con la informática, han posibilitado el uso de servicios que permiten la

comunicación y transmisión de la información, entre lugares alejados físicamente, de una forma rápida.

- ✓ **Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido.** El proceso y transmisión de la información abarca todo tipo de información: textual, imagen y sonido, por lo que los avances han ido encaminados a conseguir transmisiones multimedia de gran calidad, lo cual ha sido facilitado por el proceso de digitalización.
- ✓ Digitalización. Su objetivo es que la información de distinto tipo (sonidos, texto, imágenes, animaciones, etc.) pueda ser transmitida por los mismos medios al estar representada en un formato único universal. En algunos casos, por ejemplo los sonidos, la transmisión tradicional se hace de forma analógica y para que puedan comunicarse de forma consistente por medio de las redes telemáticas es necesario su transcripción a una codificación digital, que en este caso realiza bien un soporte de hardware como el MODEM o un soporte de software para la digitalización.
- ✓ Mayor Influencia sobre los procesos que sobre los productos. Es posible que el uso de diferentes aplicaciones de la TIC presente una influencia sobre los procesos mentales que realizan los usuarios para la adquisición de conocimientos, más que sobre los propios conocimientos adquiridos.



- ✓ **Penetración en todos los sectores** (culturales, económicos, educativos, industriales...). El impacto de las TIC no se refleja únicamente en un individuo, grupo, sector o país, sino que, se extiende al conjunto de las sociedades del planeta. Los propios conceptos de "la sociedad de la información" y "la globalización", tratan de referirse a este proceso. Así, los efectos se extenderán a todos los habitantes, grupos e instituciones conllevando importantes cambios, cuya complejidad está en el debate social hoy en día (Belloch, s.f).

### **III. METODOLOGÍA.**

Según Bonilla y Rodríguez (citado por Bernal 2010) el método científico se entiende como el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación, institucionalizados por la denominada comunidad científica reconocida.

#### **3.1. El tipo de investigación**

Según Bernal (2010) la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto.

La investigación utilizada fue de tipo descriptiva, pues describe los fenómenos como aparecen en la actualidad... No hay manipulación de variables, estas se observan y se describen tal como se presentan en su ambiente natural.

### 3.2. Nivel de la investigación

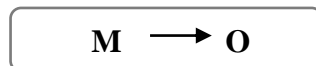
Para Bernal (2010) la investigación cuantitativa se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados.

La investigación utilizada fue cuantitativa porque en la recolección de datos y en los resultados se utilizó medios estadísticos y de medios de medición, partiendo de una sociedad real en un determinado periodo de tiempo.

### 3.3. Diseño de la investigación.

En el trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental - transversal - descriptivo - cuantitativo. (Tejedor, 2000)

- Transversal, porque se realizó en un determinado periodo de tiempo.



Donde:

M = Muestra conformada por los estudiantes encuestados del IESTP “JJFC”

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

Por lo que se buscara encontrar la consecuencia lógica que pudiera derivar de las variables de estudio.

### **3.4. Población y muestra.**

#### **3.4.1. Población**

Según Zapata (2004) la Provincia de Sullana está Ubicada a orillas del Rio Chira a 4° 53' 18" de latitud sur, y 80° 41' 07" de longitud oeste, a una altura de 60 m.s.n.m. limita al norte con el departamento de Tumbes, al sur con la provincia de Piura, al este con la provincia de Ayabaca y la republica de Ecuador, y al oeste con las provincias de talara y Paita. Población: Provincial: 253,434 Habitantes, Distrito Capital: 138,285 Habitantes.

Según Salvarrey (2000) una población es un conjunto generalmente grande de individuos o medidas acerca de la cual se desea información (p.20)

La población del trabajo de investigación estuvo formada por (545) Alumnos del IESTP “Juan José Farfán Céspedes” la misma que está ubicada en el Distrito de Sullana, año 2017.

### **Criterios de inclusión:**

- 1.- ser estudiante del IESTP “Juan José Farfán Céspedes”
- 2.- encontrarse matriculado en el año lectivo

### **3.4.2. Muestra**

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

Para calcular la muestra se utilizó con la siguiente fórmula:

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

Donde:

n: Es el tamaño de la muestra que se tomó en cuenta es el trabajo de campo.

k: Nivel de confianza 95% que equivale 1.96

p: Probabilidad de éxito 50%

q: Probabilidad de fracaso 50%

e: error máximo 5%

N: Población, que en nuestro caso sería de 545

Reemplazando en la formula los datos:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (627) * (0.5) * (0.5)}{(0.05)^2 (545 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{523.418}{2.3204} = 225.5723151 = 226$$

La muestra estuvo conformada por 226 Alumnos del IESTP “Juan José Farfán Céspedes” la cual fue la unidad de análisis del estudio

### 3.5. Definición y operacionalización de variables

Cuadro 01

| Variable   | Definición conceptual   | Definición operacional      |   | Ítems   | Fuente  | Instrumento  |
|--|---|-----------------------------|---|---|---|--|
|  |   | Dimensiones                 | Indicadores   |   |   |  |
| G<br>E<br>S<br>T<br>I<br>Ó<br>N<br><br>D<br>E<br><br>C<br>A<br>L<br>I<br>D<br>A<br>D | La gestión de calidad es el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad en una empresa. (Bonilla, 2009) | Principales Características | Gestión   | ¿La misión y la visión del IESTP cumplen con el modelo de una Institución de calidad?   | E<br>S<br>T<br>U<br>D<br>I<br>A<br>N<br>T<br>E<br>S | C<br>U<br>E<br>S<br>T<br>I<br>O<br>N<br>A<br>R<br>I<br>O |
|  |   |                             |   | ¿El capital humano del IESTP planifica, gestiona y mejora en forma sistemática sus procesos académicos y administrativos?   |   |  |
|  |   |                             |   | ¿Las estrategias de calidad del IESTP se desarrollan mediante la identificación y priorización de los procesos clave como el aprendizaje, tutoría y formación de valores? |   |  |
|  |   |                             | Estrategia  | ¿Los procesos de enseñanza-aprendizaje son sistemáticamente diseñados, ejecutados, evaluados de acuerdo a estándares de calidad y rediseñados en forma continua?          |   |  |
|  |   |                             |   | ¿El personal del IESTP están comprometidos con los padres, alumnos y representantes de la sociedad educativa local?   |   |  |
|  |   |                             |   | Procesos  |   |  |
|  |   | compromiso                  | ¿Considera Ud. que se debería implementar un sistema de gestión de calidad en el IESTP? |   |   |  |
|  |   | Beneficios                  | Participación   | ¿Considera Ud. que una buena gestión de calidad mejora la participación de los estudiantes y profesores en los procesos educativos?                                       |   |  |
|  |   |                             | tiempo  | ¿Considera Ud. que una mejor gestión de calidad, se obtendrá una mejor estandarización en los trámites y respuesta a los usuarios en sus solicitudes?                     |   |  |
|  |   |                             | Atención  | ¿Cree Ud. que la gestión de calidad ayudara a fortalecer el canal de comunicación y retroalimentación de información entre: la comunidad educativa IESTP?                 |   |  |
|  |   |                             | Mejora  | ¿Considera Ud. que la gestión de calidad mejora la competitividad y prestigio del IESTP?  |   |  |

|  |  |  |              |   |  |  |
|--|--|--|--------------|---|--|--|
|  |  |  | Satisfacción | ¿Considera Ud. que una buena gestión de calidad ayudaría en la Identificación y cumplimiento de necesidades y expectativas de la comunidad educativa? |  |  |
|--|--|--|--------------|---|--|--|

Cuadro 02

| Variable     | Definición conceptual   | Definición operacional |                | Ítems  | Fuente  | Instrumento  |
|--------------|---|------------------------|----------------|--|---|--|
|              |   | Dimensiones            | Indicadores    |  |   |  |
| T<br>I<br>C  | 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. (Marín, 2010) | Importancia            | Implementación | ¿Considera Ud. importante la inversión en implementación de las Tics en el IESTP?                                    | E<br>S<br>T<br>U<br>D<br>I<br>A<br>N<br>T<br>E<br>S | C<br>U<br>E<br>S<br>T<br>I<br>O<br>N<br>A<br>R<br>I<br>O |
|              |   |                        |                | ¿Considera Ud. que la implementación de las TIC propician rapidez en los procesos académicos y administrativos?      |   |  |
|              |   |                        | Educación      | ¿Considera Ud. que las TIC mejoraran el nivel de atención a la comunidad educativa?                                  |   |  |
|              |   |                        | Procesos       | ¿Considera Ud. que las Tics mejoran los procesos académicos y administrativos?                                       |   |  |
|              |   | Características        | Comunicación   | ¿Considera Ud. que las tics ayudaran en el intercambio de conocimientos y experiencias entre la comunidad educativa? |   |  |
|              |   |                        |                | Nivel  |   |  |
|              |   |                        | Tiempo         | ¿El uso las Tics optimiza tiempo en los procesos académicos y administrativos?                                       |   |  |
|              |   |                        |                | ¿Considera Ud. que el uso de las Tics en el IESTP mejorara la atención del servicio académico y administrativo?      |   |  |
|              |   |                        | Atención       | ¿Considera Ud. que el uso de las tics mejorara la enseñanza y aprendizaje en el IESTP?                               |   |  |
|              |   |                        |                | ¿Ud. considera que los miembros de la institución educativa tienen una buena capacitación frente al uso de las TICS? |   |  |
|              |   |                        | Mejora         | ¿Considera Ud. que se debe innovar constantemente las Tics en el IESTP?  |   |  |
| Capacitación | ¿Considera Ud. que el IESTP debe invertir en un sistema de Tics?  |                        |                |  |   |  |





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

#### **a) Técnicas:**

Para Alelu, Cantin, López, & Rodríguez, (s.f.) la encuesta es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se le realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación (Alelu et al., s.f.).

En la investigación se empleó la técnica de la encuesta que fue aplicada a los alumnos del IESTP “Juan José Farfán Céspedes” del Distrito de Sullana, año 2017.

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

Para García (2002) el cuestionario es un sistema de preguntas ordenadas con coherencia, con sentido lógico y psicológico, expresado con lenguaje sencillo y claro. Permite la recolección de datos a partir de las fuentes primarias. Está definido por los temas que aborda la encuesta. Logra coincidencia en calidad y cantidad de la información recabada. Tiene un modelo uniforme que favorece la contabilidad y la comprobación. Es el instrumento que vincula el planteamiento del problema con las respuestas que se obtienen de la muestra. El tipo y características del cuestionario se determinan a partir de las necesidades de la investigación (p.7)

Para recoger la información pertinente de la investigación, se utilizó el instrumento del cuestionario con 24 preguntas cerradas, distribuidas en dos partes, la primera contiene 12 interrogantes sobre gestión de calidad y la segunda parte consta de 12 interrogantes relacionadas con el uso de las TIC.

### **3.7. Plan de análisis.**

Para Alarcón & Gutiérrez, (s.f.) el plan de análisis detalla Las medidas de resumen de las variables y como serán presentadas, indicando los modelos y técnicas estadísticas a usar, El software a usar en el procesamiento, El nivel de significancia fijado para las pruebas estadística

Se recogió los datos mediante el instrumento (encuesta), se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se usó el programa de hojas de cálculo Excel 2013. Luego se realizó el análisis y la interpretación de los datos obtenidos por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) que fue revisado por el programa SPSS y validado (con el método juicio del experto) por especialistas. Así mismo para dar una mejor seguridad al trabajo de investigación se desarrolló un ensayo que permitió afinar las preguntas de la encuesta.

### 3.8. Matriz de Consistencia

Cuadro 03

| <b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b> |  |   |  |   |
|-------------------------------|--|---|--|---|
| <b>Enunciado</b>              | <b>Problema</b>  | <b>Objetivos</b>  | <b>Variables</b>                         | <b>Metodología</b>  |
| <b>General</b>                | ¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad con el uso de las TIC, en el IESTP “Juan José Farfán Céspedes” del Distrito de Sullana, año 2017? | Determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso de las TIC, en el IESTP “Juan José Farfán Céspedes” del Distrito de Sullana, año 2017. | <b>Variable 1:</b><br>Gestión de calidad | <b>Tipos de investigación:</b><br><br>El tipo de investigación es descriptivo.<br><br><b>Nivel de investigación:</b><br><br>El nivel de investigación es cuantitativo<br><br><b>Diseño:</b><br><br>No experimental – Transversal.<br><br><b>población:</b><br><br>Está formado por (545) Alumnos del IESTP “Juan José Farfán Céspedes” del Distrito de Sullana, año 2017. |
| <b>Específicos</b>            |  | Determinar Las principales características de la gestión de calidad del IESTP “Juan José Farfán Céspedes” del Distrito de Sullana, año 2017.              | <b>Variable 2:</b> TIC                   |   |
|                               |  | Determinar Los beneficios de la gestión de calidad del IESTP “Juan José Farfán Céspedes” del Distrito de Sullana, año 2017.                               |  |   |
|                               |  | Determinar la importancia de las TIC, en el IESTP “Juan José Farfán Céspedes” del Distrito de Sullana, año 2017.  |  |   |
|                               |  | Determinar el principal uso de las TIC, en el IESTP “Juan José Farfán Céspedes” del Distrito de Sullana, Año 2017.  |  |   |

### 3.9. Principios éticos

Se trata de reglas que sirven como guía para definir la conducta, ya que recoge aquello que se toma como válido o bueno. Las personas tienen diferentes principios éticos debido a que están asociados a la conciencia de cada uno. Existen, sin embargo, numerosos principios éticos compartidos a nivel social. Respetar a todos los seres humanos, no ejercer la violencia y ayudar a quien lo necesita son algunos ejemplos de los principios éticos más usuales. Pérez Porto & Merino (2013)

En la presente investigación se tomarán en cuenta los siguientes principios éticos:

- **Accesibilidad:** Fácil llegada, acercamiento o trato a las personas entrevistadas.
- **Búsqueda de la verdad:** Conformidad de las cosas con el concepto que de ellas forman la mente, con lo que se dice o se siente.
- **Coherencia:** Conexión, relación de una cosa con otras.
- **Comprensión:** Capacidad intelectual y afectiva de ponerse en lugar del otro, interpretación.
- **Compromiso:** Obligación contraída, palabra dada o fe.
- **Conocer deberes:** Cumplimiento de las obligaciones nacidas del respeto, gratitud u otros motivos. Estar obligados por ley divina, natural o positiva.
- **Consideración:** Urbanidad, respeto, atención.

- **Perseverancia:** Firmeza y constancia en la consecución de los propósitos y las resoluciones de ánimo.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Resultados

##### 4.1.1 GESTIÓN DE CALIDAD

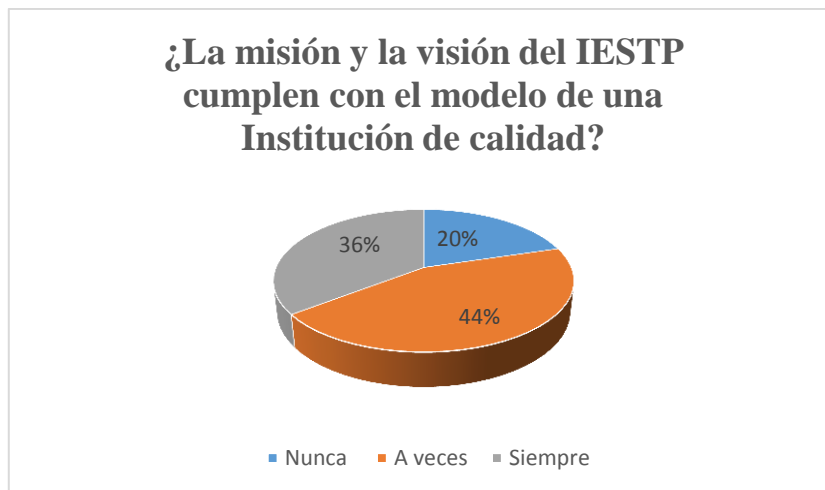
**TABLA 1**

*¿La misión y la visión del IESTP cumplen con el modelo de una Institución de calidad?*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Nunca       | 46         | 20%        |
| A veces     | 100        | 44%        |
| Siempre     | 80         | 36%        |
| TOTAL       | 226        | 100%       |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del IESTP para caracterizar la gestión de calidad con el uso de las tic.

**GRÁFICO 1**



**Figura 1:** Gráfico circular sobre la misión y la visión del IESTP cumplen con el modelo de una Institución de calidad.

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Interpretación:** En la Tabla N° 1 y en su respectivo gráfico se puede observar que del 100% de los estudiantes encuestados el 44% opina que a veces la misión y la visión cumplen con el modelos de una institución de calidad, el 36% opina que siempre lo hacen y el 20% que nunca lo hacen.

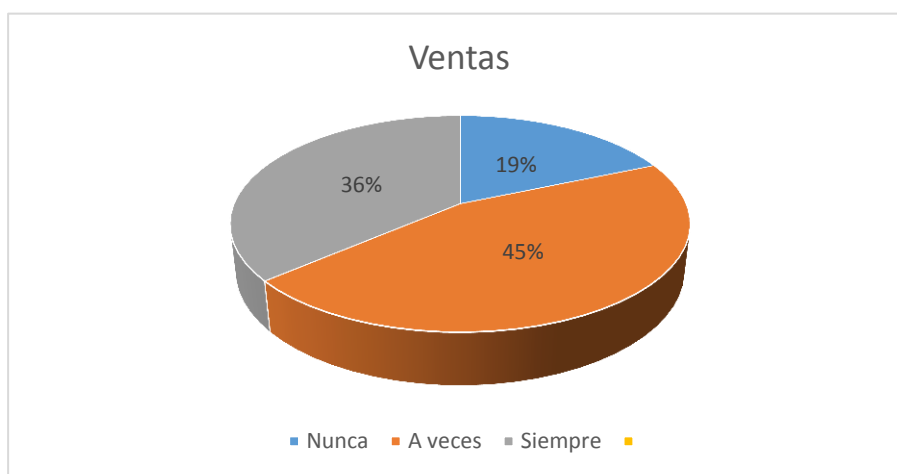
**TABLA 2**

**¿El capital humano del IESTP planifica, gestiona y mejora en forma sistemática sus procesos académicos y administrativos?**

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Nunca       | 42         | 19%        |
| A veces     | 102        | 45%        |
| Siempre     | 82         | 36%        |
| TOTAL       | 226        | 100%       |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del IESTP para caracterizar la gestión de calidad con el uso de las tic.

**GRÁFICO 2**



**Figura 2:** Gráfico circular sobre el capital humano del IESTP planifica, gestiona y mejora en forma sistemática sus procesos académicos y administrativos.

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Interpretación:** En la Tabla N° 2 y en su respectivo gráfico se puede observar que del 100% de los alumnos encuestados el 45% opina que el capital humano de la IESTP a veces planifica, gestiona y mejora en forma sistemática sus procesos académicos y administrativos el 36% opina que siempre lo hacen mientras que el 19% opina que nunca lo hacen.

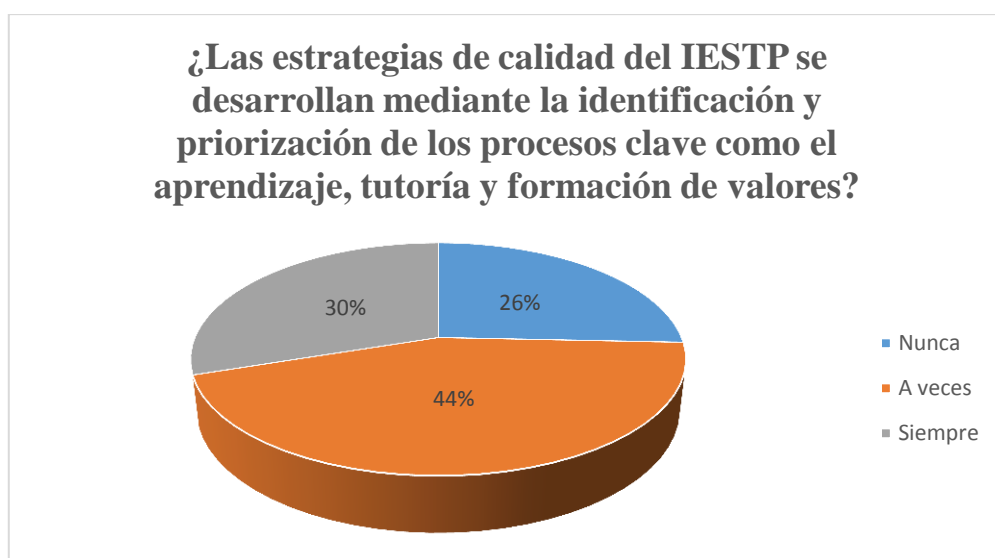
**TABLA 3**

*¿Las estrategias de calidad del IESTP se desarrollan mediante la identificación y priorización de los procesos clave como el aprendizaje, tutoría y formación de valores?*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Nunca       | 58         | 26%        |
| A veces     | 100        | 44%        |
| Siempre     | 68         | 30%        |
| TOTAL       | 226        | 100%       |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del IESTP para caracterizar la gestión de calidad con el uso de las tic.

**GRÁFICO3**



**Figura 3:** Gráfico circular sobre las estrategias de calidad del IESTP se desarrollan mediante la identificación y priorización de los procesos clave como el aprendizaje, tutoría y formación de valores.

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Interpretación:** En la Tabla N° 3 y en su respectivo gráfico se puede observar que del 100% de los estudiantes encuestados el 44% considera que las estrategias de calidad del IESTP a veces se desarrollan mediante la identificación y priorizan de los procesos clave como el aprendizaje, tutoría, y formación de valores; el 30% opina que siempre lo hace mientras que el 26% opina que nunca lo hacen.

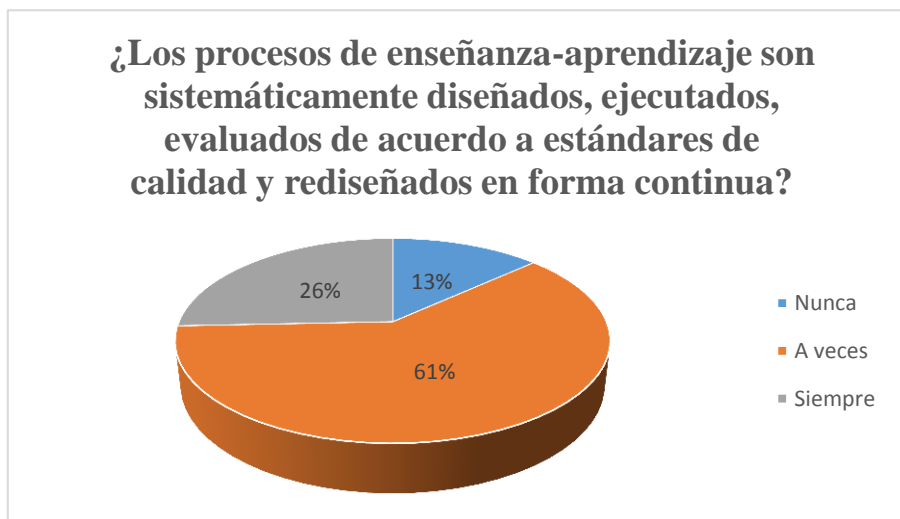
**TABLA 4**

**¿Los procesos de enseñanza-aprendizaje son sistemáticamente diseñados, ejecutados, evaluados de acuerdo a estándares de calidad y rediseñados en forma continua?**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca        | 30         | 13%         |
| A veces      | 138        | 61%         |
| Siempre      | 58         | 26%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>226</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del IESTP para caracterizar la gestión de calidad con el uso de las tic.

**GRÁFICO 4**



**Figura 4:** Gráfico circular sobre los procesos de enseñanza-aprendizaje son sistemáticamente diseñados, ejecutados, evaluados de acuerdo a estándares de calidad y rediseñados en forma continua.

**Fuente:** Elaboración Propia.



**Interpretación:** En la Tabla N° 4 y en su respectivo gráfico se puede observar que del 100% de los alumnos encuestados, el 61% considera que los procesos de enseñanza aprendizaje a veces son sistemáticamente diseñados, ejecutados, evaluados de acuerdo a los estándares de calidad y rediseñados en forma continua, el 26% opina que siempre lo son y el 13% opina que nunca lo son.

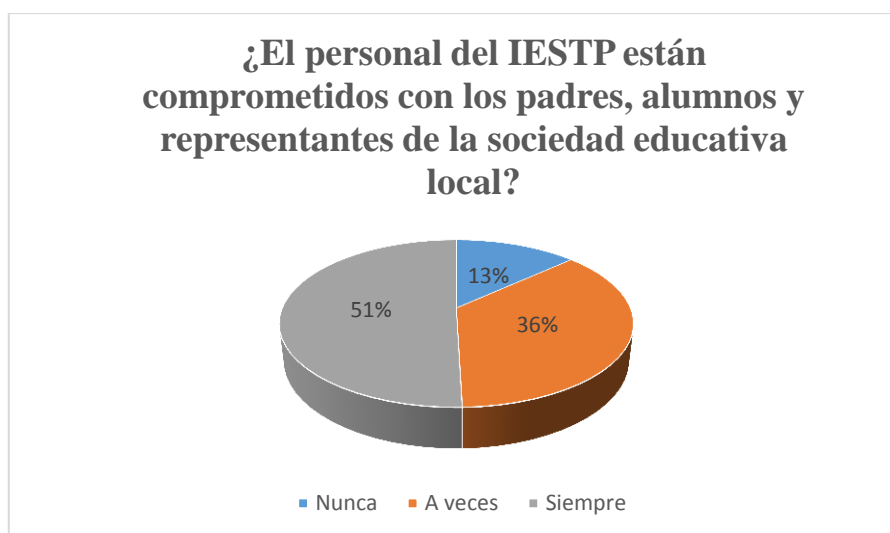
**TABLA 5**

**¿El personal del IESTP está comprometidos con los padres, alumnos y representantes de la sociedad educativa local?**

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Nunca       | 30         | 13%        |
| A veces     | 82         | 36%        |
| Siempre     | 114        | 51%        |
| TOTAL       | 226        | 100%       |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del IESTP para caracterizar la gestión de calidad con el uso de las tic.

**GRÁFICO 5**



**Figura 5:** Grafico circular sobre el personal del IESTP está comprometidos con los padres, alumnos y representantes de la sociedad educativa local.

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Interpretación:** En la Tabla N° 5 y en su respectivo gráfico se puede observar que del 100% de los encuestados el 51% afirma que el personal del IESTP siempre está comprometidos con los padres, alumnos y representantes de la sociedad educativa local, el 36% opina que a veces lo está y el 13% opina que nunca.

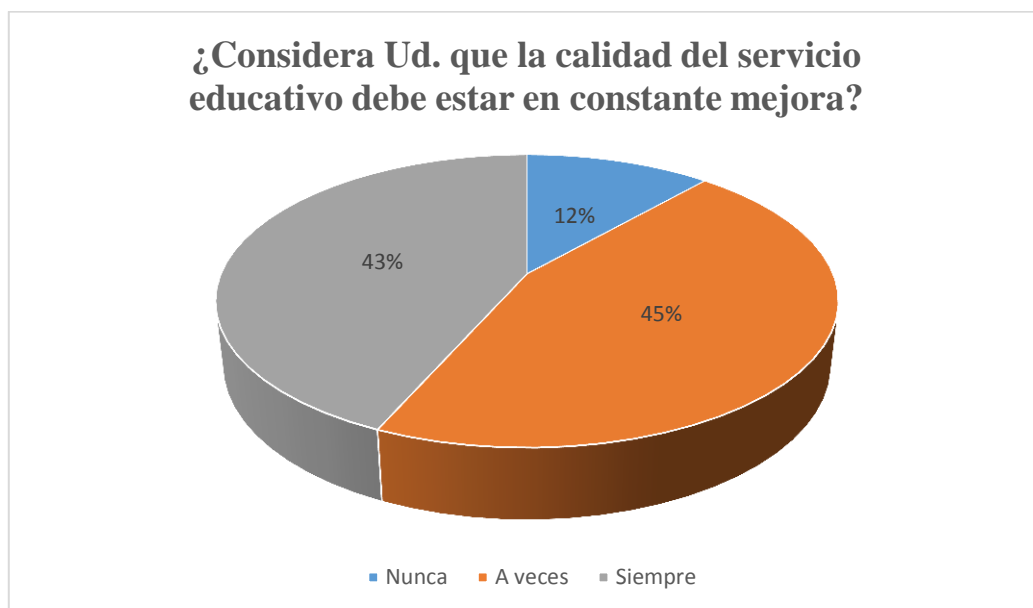
**TABLA 6**

**¿Considera Ud. que la calidad del servicio educativo debe estar en constante mejora?**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca        | 26         | 12%         |
| A veces      | 102        | 45%         |
| Siempre      | 98         | 43%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>226</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del IESTP para caracterizar la gestión de calidad con el uso de las tic.

**GRÁFICO 6**



**Figura 6:** Grafico circular sobre considera Ud. que la calidad del servicio educativo debe estar en constante mejora.

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Interpretación:** En la Tabla N° 6 y en su respectivo gráfico se puede observar que del 100% de los estudiantes encuestados el 45% opina que la calidad del servicio educativo a veces debe estar en constante mejora, el 43% opina que siempre debe estarlo y el 12% opina que nunca.

#### 4.1.2. BENEFICIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

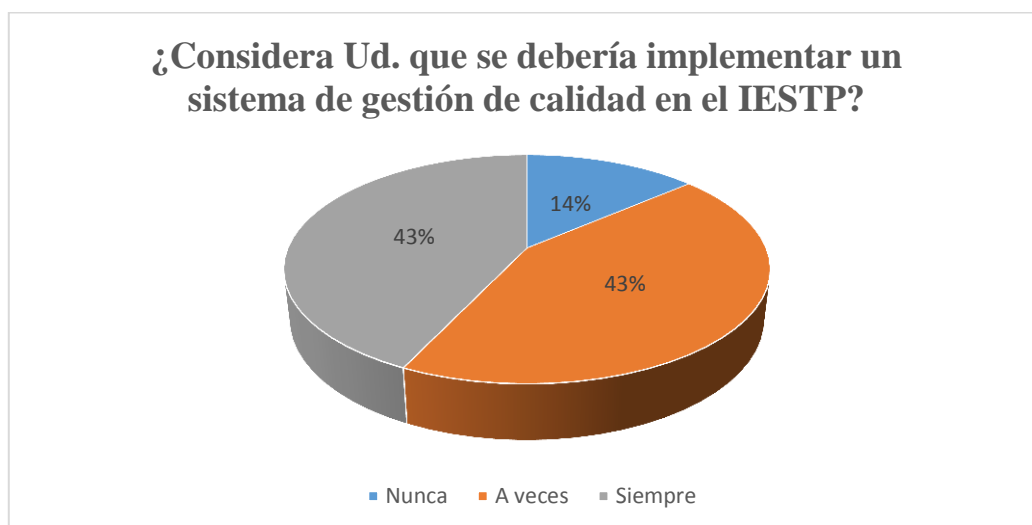
**TABLA 7**

**¿Considera Ud. que se debería implementar un sistema de gestión de calidad en el IESTP?**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca        | 31         | 14%         |
| A veces      | 98         | 43%         |
| Siempre      | 97         | 43%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>226</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del IESTP para caracterizar la gestión de calidad con el uso de las tic.

**GRÁFICO 7**



**Figura 7:** Grafico circular sobre considera Ud. que se debería implementar un sistema de gestión de calidad en el IESTP.

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Interpretación:** En la Tabla N° 7 y en su respectivo gráfico se puede observar que del 100% de los alumnos encuestados el 43% opina que se debería implementar un sistema de gestión de calidad en el IESTP, el 43% opina que a veces se debería implementar y el 14% opina que nunca se debería implementar.

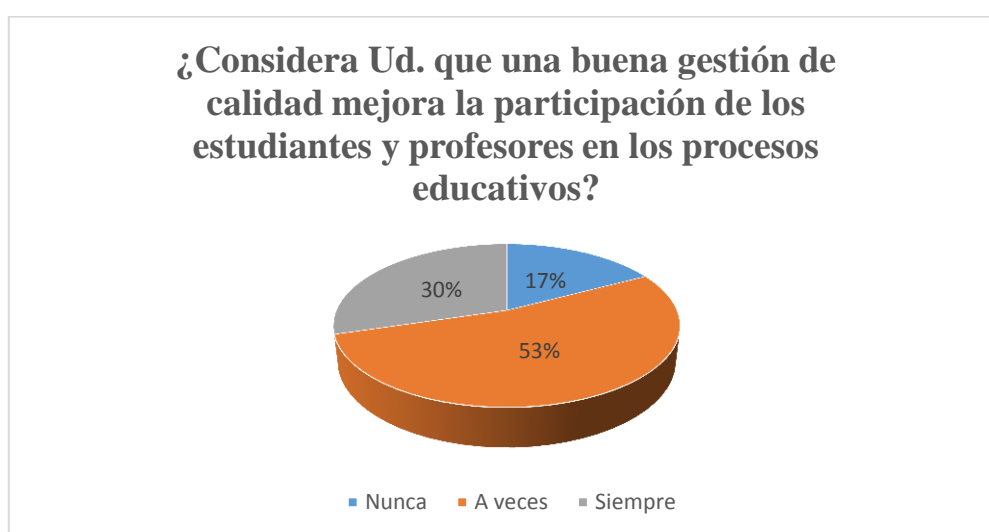
**TABLA 8**

**¿Considera Ud. que una buena gestión de calidad mejora la participación de los estudiantes y profesores en los procesos educativos?**

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Nunca       | 39         | 17%        |
| A veces     | 120        | 53%        |
| Siempre     | 67         | 30%        |
| TOTAL       | 226        | 100%       |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del IESTP para caracterizar la gestión de calidad con el uso de las tic.

**GRÁFICO 8**



**Figura 8:** Grafico circular sobre considera Ud. que una buena gestión de calidad mejora la participación de los estudiantes y profesores en los procesos educativos.

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Interpretación:** En la Tabla N° 8 y en su respectivo gráfico se puede observar que el 53% de los estudiantes encuestados opina que una buena gestión de calidad a veces mejora la participación de los estudiantes y profesores en los procesos educativos, el 30% opina que siempre mejora la participación de los estudiantes y el 17% que nunca lo hace.

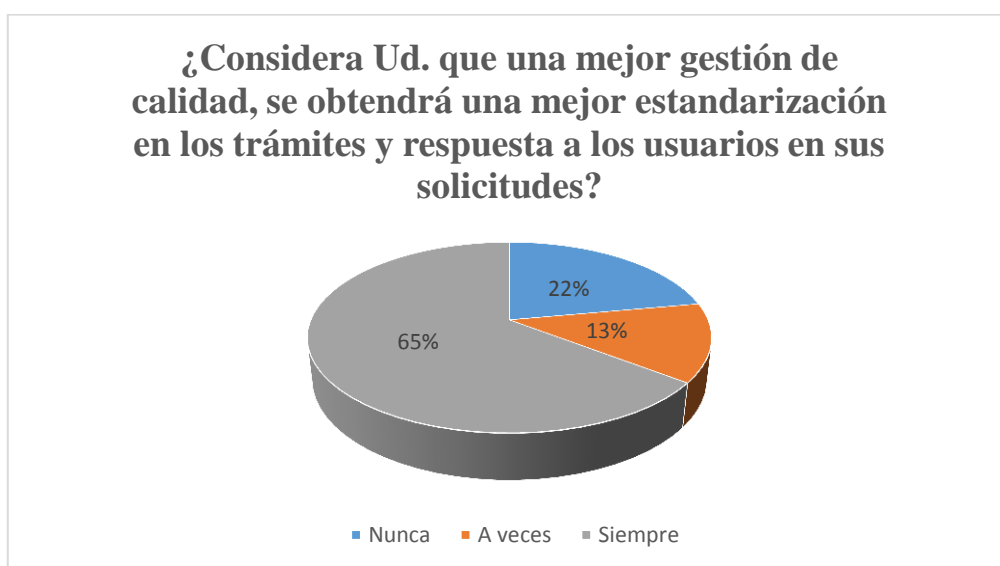
**TABLA 9**

**¿Considera Ud. que una mejor gestión de calidad, se obtendrá una mejor estandarización en los trámites y respuesta a los usuarios en sus solicitudes?**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca        | 50         | 22%         |
| A veces      | 30         | 13%         |
| Siempre      | 146        | 65%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>226</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del IESTP para caracterizar la gestión de calidad con el uso de las tic.

**GRÁFICO 9**



**Figura 9:** Grafico circular sobre considera Ud. que una mejor gestión de calidad, se obtendrá una mejor estandarización en los trámites y respuesta a los usuarios en sus solicitudes.

**Fuente:** Elaboración Propia.

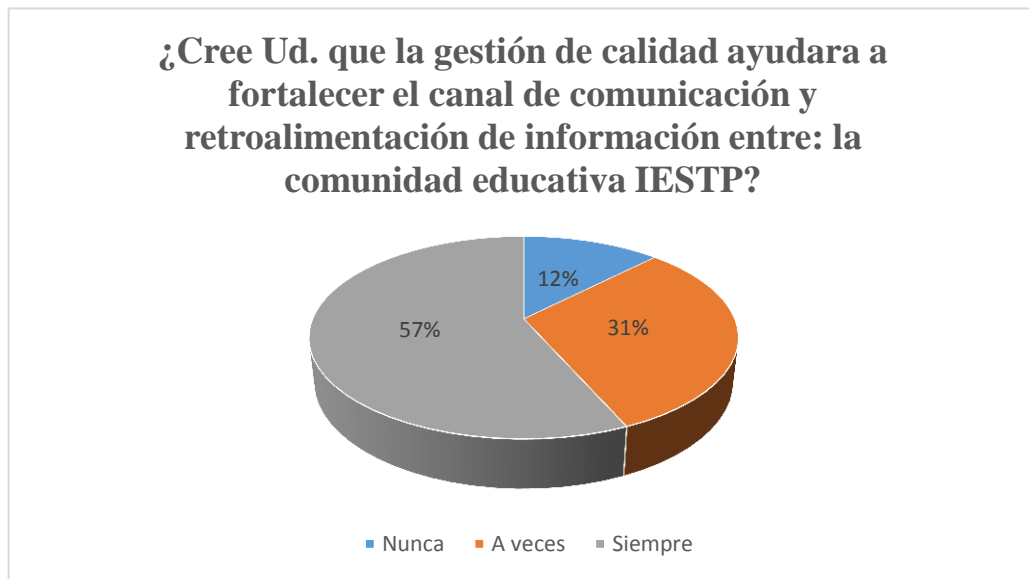
**Interpretación:** En la Tabla N° 9 y en su respectivo gráfico se puede observar que del 100% de los alumnos encuestados el 65% considera que una mejor gestión de calidad, se obtendrá una mejor estandarización en los tramites y respuesta a los usuarios en sus solicitudes el 22% opina que nunca lo obtendrá y el 13% a veces lo hará.

**TABLA 10**

**¿Cree Ud. que la gestión de calidad ayudara a fortalecer el canal de comunicación y retroalimentación de información entre: la comunidad educativa IESTP?**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca        | 28         | 12%         |
| A veces      | 70         | 31%         |
| Siempre      | 128        | 57%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>226</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del IESTP para caracterizar la gestión de calidad con el uso de las tic.



**GRÁFICO 10**

**Figura 10:** Grafico circular sobre cree Ud. que la gestión de calidad ayudara a fortalecer el canal de comunicación y retroalimentación de información entre: la comunidad educativa IESTP.

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Interpretación:** En la Tabla N° 10 y en su respectivo gráfico se puede observar que el 57% cree que la gestión de calidad ayudara a fortalecer el canal de comunicación y retroalimentación de información entre: la comunidad educativa IESTP, el 31% cree que a veces lo hará y el 12% cree que nunca lo hará.

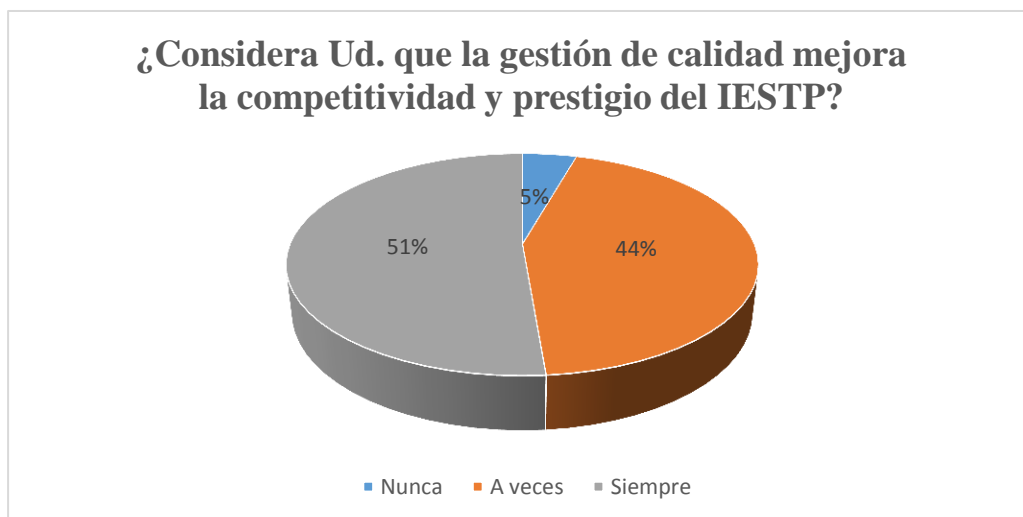
**TABLA 11**

**¿Considera Ud. que la gestión de calidad mejora la competitividad y prestigio del IESTP?**

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Nunca       | 10         | 5%         |
| A veces     | 100        | 44%        |
| Siempre     | 116        | 51%        |

|       |     |      |
|-------|-----|------|
| TOTAL | 226 | 100% |
|-------|-----|------|

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del IESTP para caracterizar la gestión de calidad con el uso de las tic.



**GRÁFICO 11**

**Figura 11:** Grafico circular sobre considera Ud. que la gestión de calidad mejora la competitividad y prestigio del IESTP.

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Interpretación:** En la Tabla N° 11 y en su respectivo gráfico se puede observar que del 100% de los encuestados el 51% considera que la gestión de calidad siempre mejora la competitividad y prestigio del IEST, el 44% considera que a veces la gestión de calidad mejora la competitividad y prestigio del IESTP y el 5% nunca lo hará.

**TABLA 12**

**¿Considera Ud. que una buena gestión de calidad ayudaría en la Identificación y cumplimiento de necesidades y expectativas de la comunidad educativa?**

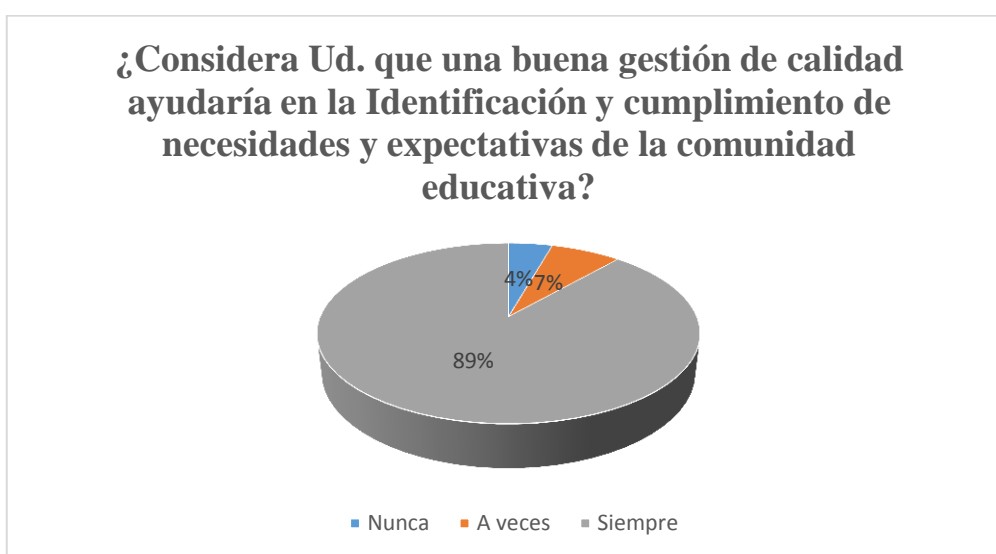
| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
|-------------|------------|------------|



|              |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca        | 10         | 4%          |
| A veces      | 16         | 7%          |
| Siempre      | 200        | 89%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>226</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del IESTP para caracterizar la gestión de calidad con el uso de las tic.

### GRÁFICO 12



**Figura 12:** Grafico circular sobre considera Ud. que una buena gestión de calidad ayudaría en la Identificación y cumplimiento de necesidades y expectativas de la comunidad educativa.

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Interpretación:** En la Tabla N° 12 y en su respectivo gráfico se puede observar que el 89% de los encuestados considera que una buena gestión de calidad siempre ayudaría en la Identificación y cumplimiento de necesidades y expectativas de la comunidad educativa el 7%. Que a veces ayudaría el 4% que nunca lo ayudaría.

#### 4.1.3. IMPORTANCIA DE LAS TIC

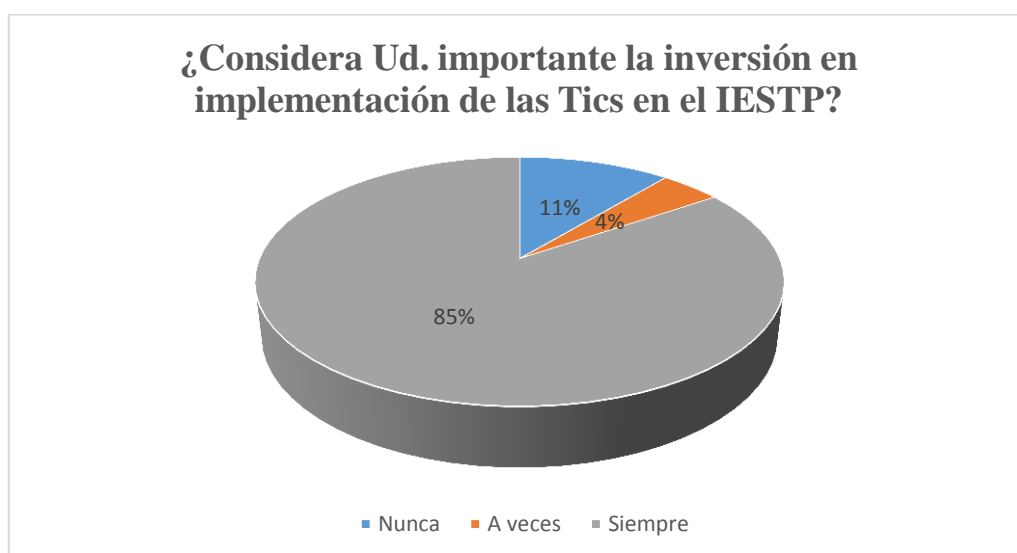
### TABLA 13

**¿Considera Ud. importante la inversión en implementación de las Tics en el IESTP?**

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Nunca       | 25         | 11%        |
| A veces     | 10         | 4%         |
| Siempre     | 191        | 85%        |
| TOTAL       | 226        | 100%       |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del IESTP para caracterizar la gestión de calidad con el uso de las tic.

**GRÁFICO 13**



**Figura 13:** Grafico circular sobre considera Ud. importante la inversión en implementación de las Tics en el IESTP.

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Interpretación:** En la Tabla N° 13 y en su respectivo gráfico se puede observar que el 85% de los alumnos encuestados considera siempre importante la inversión en implementación de las tics en el IESTP el 11%. Que nunca es importantes y el 4% que a veces lo es.

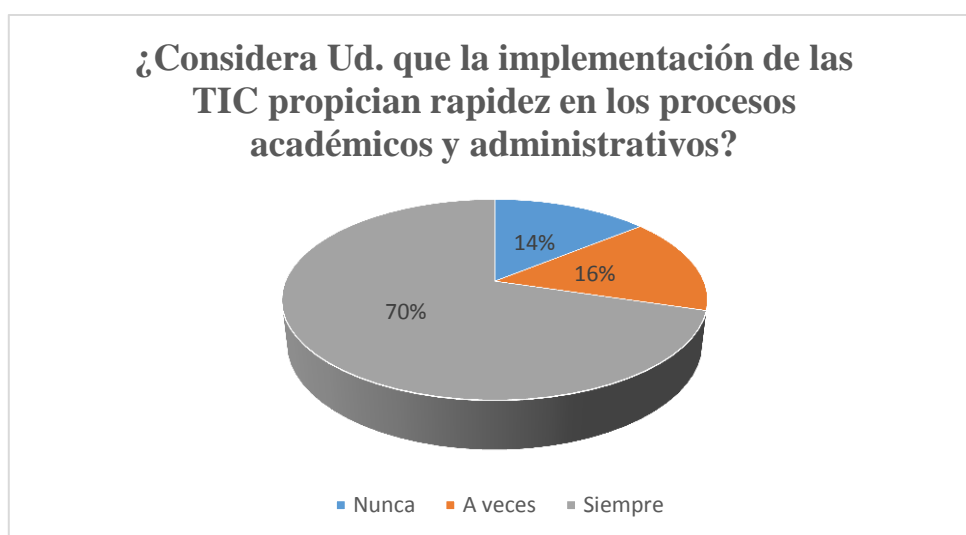
**TABLA 14**

**¿Considera Ud. que la implementación de las TIC propician rapidez en los procesos académicos y administrativos?**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca        | 32         | 14%         |
| A veces      | 35         | 16%         |
| Siempre      | 159        | 70%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>226</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del IESTP para caracterizar la gestión de calidad con el uso de las tic.

**GRÁFICO 14**



**Figura 14:** Gráfico circular sobre considera Ud. que la implementación de las TIC propician rapidez en los procesos académicos y administrativos.

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Interpretación:** En la Tabla N° 14 y en su respectivo gráfico se puede observar que el 70% de los alumnos encuestados considera que la implementación de las TIC siempre propicia rapidez en los procesos académicos y administrativos el 16% considera que a veces lo propicia y el 14% considera que nunca lo hace.

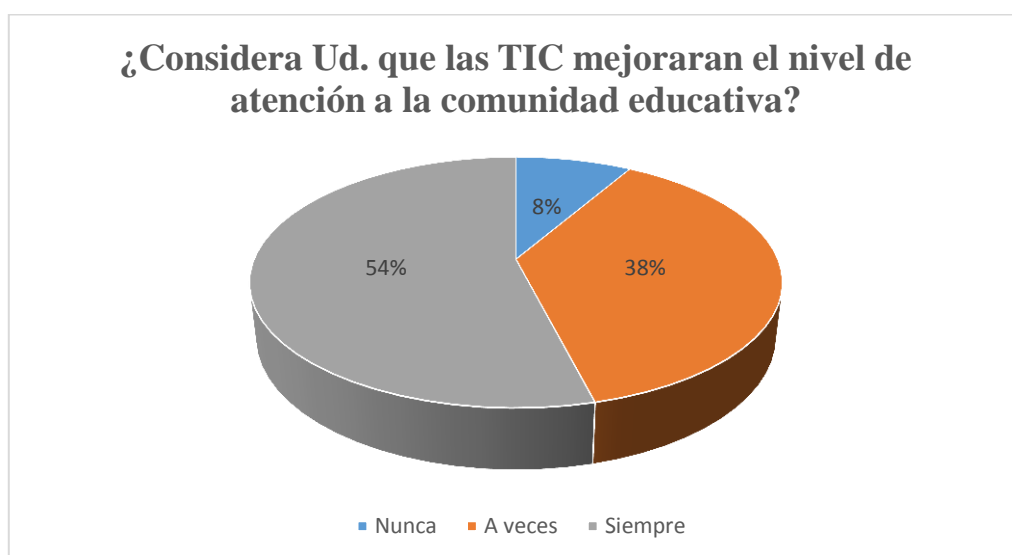
**TABLA 15**

**¿Considera Ud. que las TIC mejoraran el nivel de atención a la comunidad educativa?**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca        | 19         | 8%          |
| A veces      | 85         | 38%         |
| Siempre      | 122        | 54%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>226</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del IESTP para caracterizar la gestión de calidad con el uso de las tic.

**GRÁFICO 15**



**Figura 15:** Grafico circular sobre considera Ud. que las TIC mejoraran el nivel de atención a la comunidad educativa.

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Interpretación:** En la Tabla N° 15 y en su respectivo gráfico se puede observar que el 54% de los alumnos encuestados considera que las TIC siempre mejoraran el nivel de atención a la comunidad educativa, el 38% considera que a veces lo harán y el 8% que nunca lo harán.

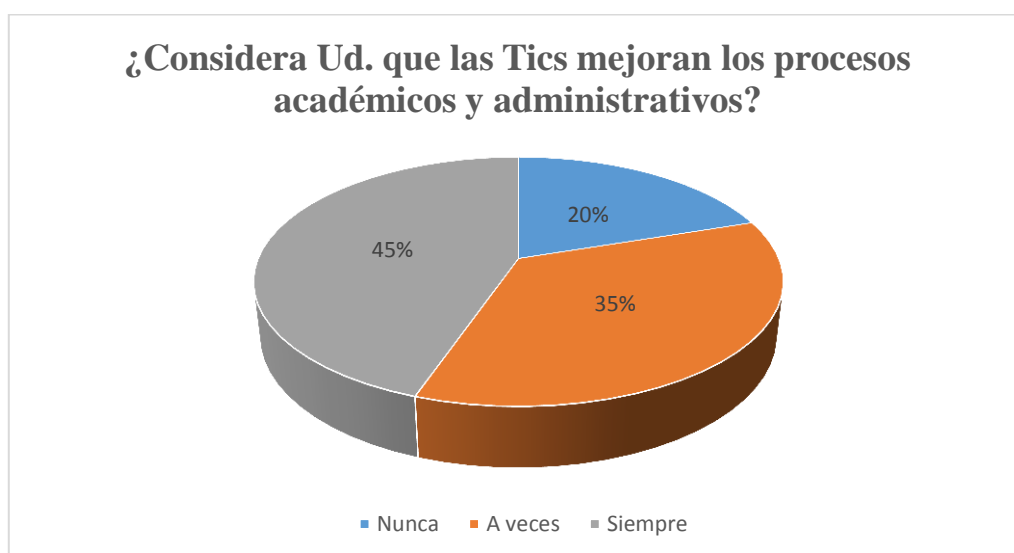
**TABLA 16**

**¿Considera Ud. que las Tics mejoran los procesos académicos y administrativos?**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca        | 45         | 20%         |
| A veces      | 80         | 35%         |
| Siempre      | 101        | 45%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>226</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del IESTP para caracterizar la gestión de calidad con el uso de las tic.

**GRÁFICO 16**



**Figura 16:** Grafico circular sobre considera Ud. que las Tics mejoran los procesos académicos y administrativos.

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Interpretación:** En la Tabla N° 16 y en su respectivo gráfico se puede observar que del 100% de los alumnos encuestado el 45% considera que las Tics mejoran los procesos académicos y administrativos, el 35% considera que las Tics a veces mejoran los procesos académicos y administrativos mientras que el 20% considera que nunca mejoraran los procesos académicos y administrativos.

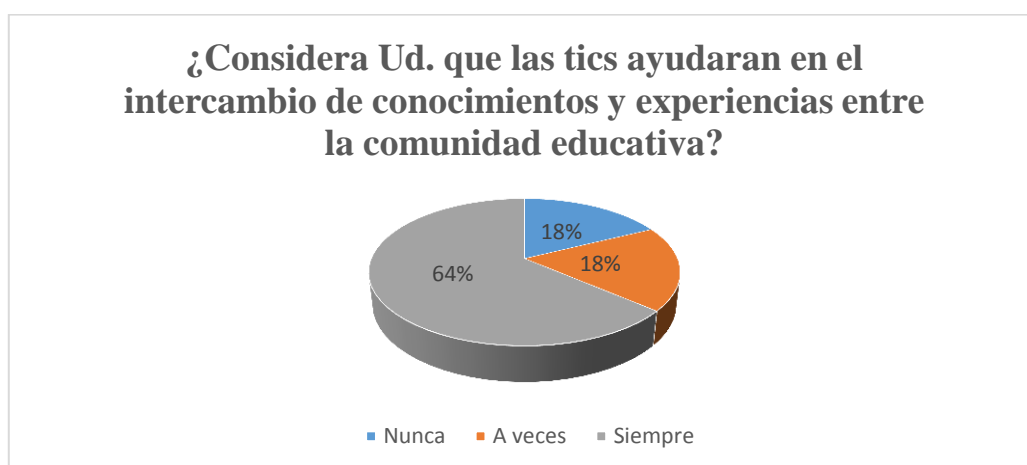
**TABLA 17**

*¿Considera Ud. que las tics ayudaran en el intercambio de conocimientos y experiencias entre la comunidad educativa?*

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca        | 40         | 18%         |
| A veces      | 42         | 18%         |
| Siempre      | 144        | 64%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>226</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del IESTP para caracterizar la gestión de calidad con el uso de las tic.

**GRÁFICO 17**



**Figura 17:** Grafico circular sobre considera Ud. que las tics ayudaran en el intercambio de conocimientos y experiencias entre la comunidad educativa.

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Interpretación:** En la Tabla N° 17 y en su respectivo gráfico se puede observar que del 100% de los estudiantes el 64% consideran que las tics siempre ayudaran en el intercambio de conocimientos y experiencias entre la comunidad educativa, el 18% considera que las tics a veces ayudaran en el intercambio de conocimientos y experiencias entre la comunidad educativa. Y el 18% opina que nunca lo harán.

#### **4.1.4. CARACTERISTICAS DE LAS TIC**

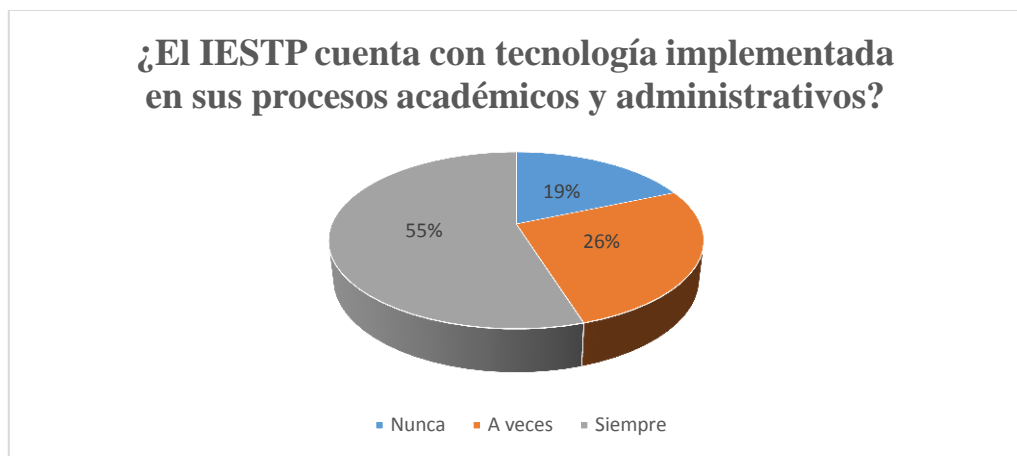
**TABLA 18**

**¿El IESTP cuenta con tecnología implementada en sus procesos académicos y administrativos?**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca        | 42         | 19%         |
| A veces      | 60         | 26%         |
| Siempre      | 124        | 55%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>226</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del IESTP para caracterizar la gestión de calidad con el uso de las tic.

**GRÁFICO 18**



**Figura 18:** Grafico circular sobre El IESTP cuenta con tecnología implementada en sus procesos académicos y administrativos.

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Interpretación:** En la Tabla N° 18 y en su respectivo gráfico se puede observar que del 100% de los alumnos encuestados el 55% opina que El IESTP siempre cuenta con tecnología implementada en sus procesos académicos y administrativos., el 26% considera que a veces el IESTP cuenta con tecnología implementada y el 19% considera que el IESTP nunca cuentan con tecnología implementada en sus procesos académicos y administrativos.

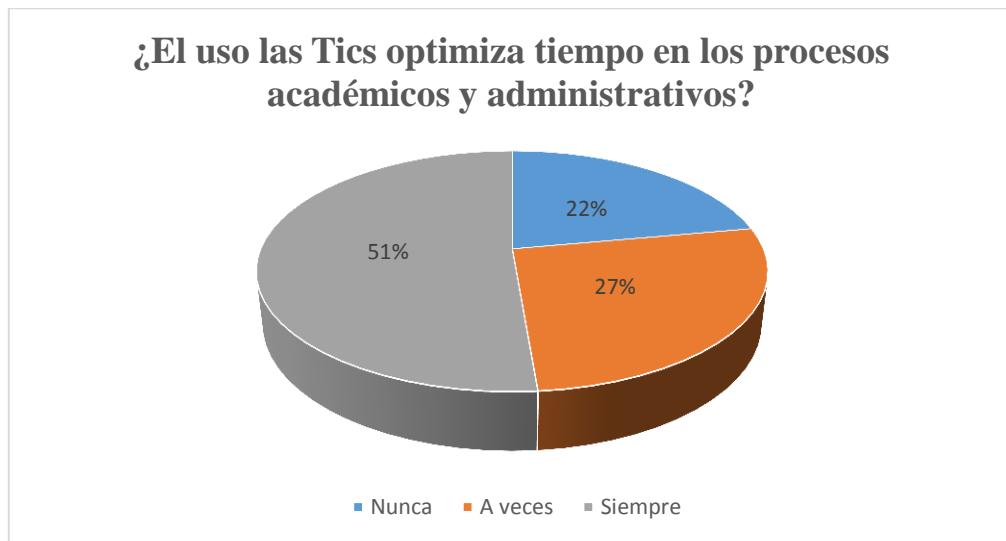
**TABLA 19**

***¿El uso las Tics optimiza tiempo en los procesos académicos y administrativos?***

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca        | 50         | 22%         |
| A veces      | 60         | 27%         |
| Siempre      | 116        | 51%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>226</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del IESTP para caracterizar la gestión de calidad con el uso de las tic.

**GRÁFICO 19**



**Figura 19:** Grafico circular sobre el uso las Tics optimiza tiempo en los procesos académicos y administrativos.

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Interpretación:** En la Tabla N° 19 y en su respectivo gráfico se puede observar que el 51% considera que el uso las Tics siempre optimiza tiempo en los procesos académicos y administrativos, el 27% opina que El uso las Tics a veces optimiza tiempo en los procesos académicos y administrativos. Mientras que el 22% opina que nunca lo hará.

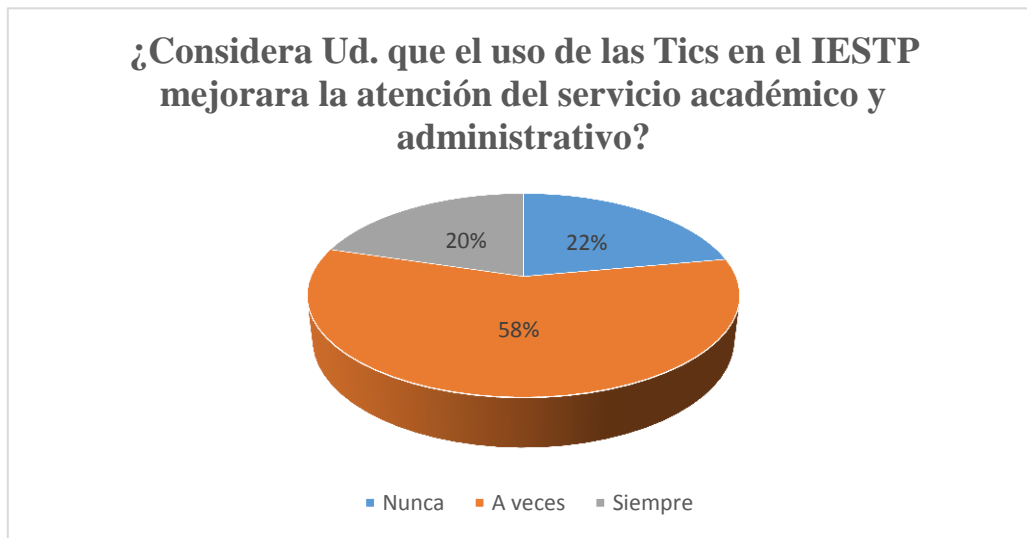


**TABLA 20**

**¿Considera Ud. que el uso de las Tics en el IESTP mejorara la atención del servicio académico y administrativo?**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca        | 50         | 22%         |
| A veces      | 130        | 58%         |
| Siempre      | 46         | 20%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>226</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del IESTP para caracterizar la gestión de calidad con el uso de las tic.



**GRÁFICO 20**

**Figura 20:** Grafico circular sobre considera Ud. que el uso de las Tics en el IESTP mejorara la atención del servicio académico y administrativo.

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Interpretación:** En la Tabla N° 20 y en su respectivo gráfico se puede observar que el 58% de los alumnos encuestados considera que el uso de las Tics en el IESTP mejorara la atención del servicio académico y administrativo, el 22% considera que el uso de las Tics en el IESTP nunca mejorara la atención del servicio académico y administrativo. Mientras que el 20% considera que siempre lo mejorara.

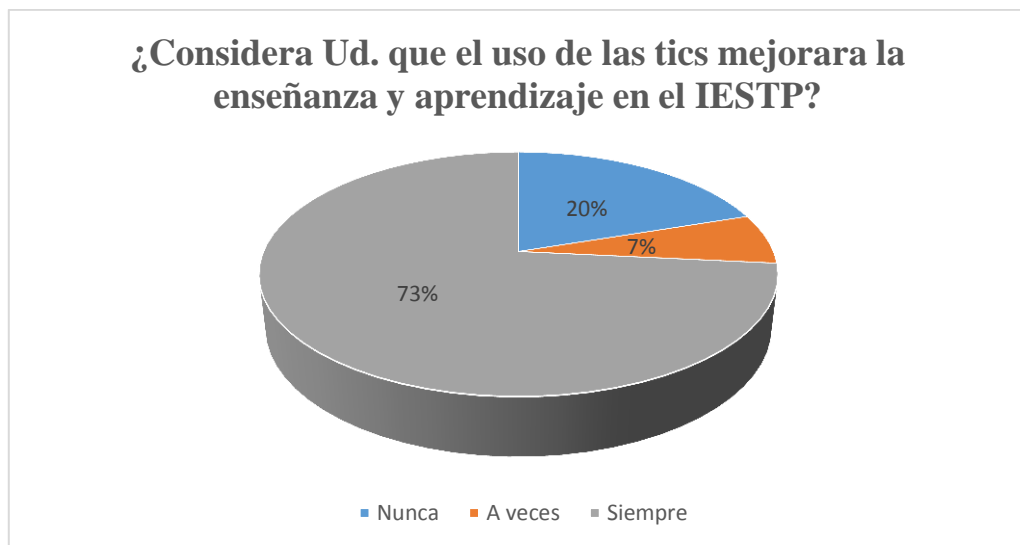
**TABLA 21**

***¿Considera Ud. que el uso de las tics mejorara la enseñanza y aprendizaje en el IESTP?***

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca        | 45         | 20%         |
| A veces      | 15         | 7%          |
| Siempre      | 166        | 73%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>226</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del IESTP para caracterizar la gestión de calidad con el uso de las tic.

**GRÁFICO 21**



**Figura 21:** Grafico circular sobre considera Ud. que el uso de las tics mejorara la enseñanza y aprendizaje en el IESTP.

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Interpretación:** En la Tabla N° 21 y en su respectivo gráfico se puede observar que el 73% de los encuestados considera que el uso de las tics siempre mejorara la enseñanza y aprendizaje en el IESTP; el 20% considera que el uso de las tics a veces mejorar la enseñanza y aprendizaje y el 7% considera que nunca lo hará.

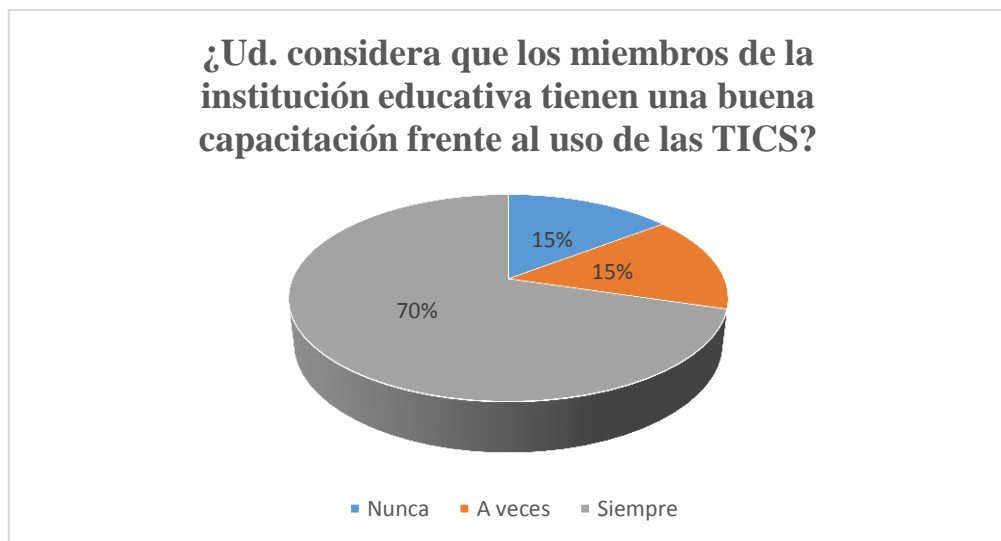
**TABLA 22**

**¿Ud. considera que los miembros de la institución educativa tienen una buena capacitación frente al uso de las TICS?**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca        | 33         | 15%         |
| A veces      | 34         | 15%         |
| Siempre      | 159        | 70%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>226</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del IESTP para caracterizar la gestión de calidad con el uso de las tic.

**GRÁFICO 22**



**Figura 22:** Gráfico circular sobre Ud. considera que los miembros de la institución educativa tienen una buena capacitación frente al uso de las TICS.

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Interpretación:** En la Tabla N° 22 y en su respectivo gráfico se puede observar que del 100% de los alumnos encuestados el 70% considera que los miembros de la institución educativa siempre tienen una buena capacitación frente al uso de las TICS. El 15% considera que a veces los miembros de la

institución educativa tienen una buena capacitación frente al uso de las TICs. Y el 15% opina que nunca tienen una buena capacitación.

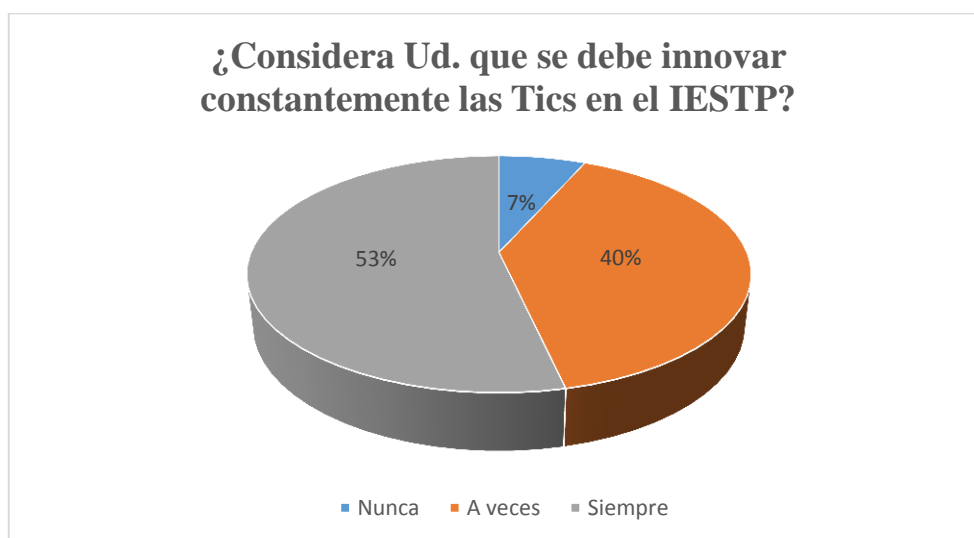
**TABLA 23**

***¿Considera Ud. que se debe innovar constantemente las Tics en el IESTP?***

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca        | 15         | 7%          |
| A veces      | 90         | 40%         |
| Siempre      | 121        | 53%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>226</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del IESTP para caracterizar la gestión de calidad con el uso de las tic.

**FIGURA 23**



**Figura 23:** Gráfico circular sobre Considera Ud. que se debe innovar constantemente las Tics en el IESTP.

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Interpretación:** En la Tabla N° 23 y en su respectivo gráfico se puede observar que el 53% de los alumnos encuestados considera que siempre se debe innovar constantemente las Tics en el IESTP, el

40% considera que a veces se debe innovar constantemente las Tics en el IESTP, el 7% considera que nunca se debe innovar constantemente las Tics en el IESTP.

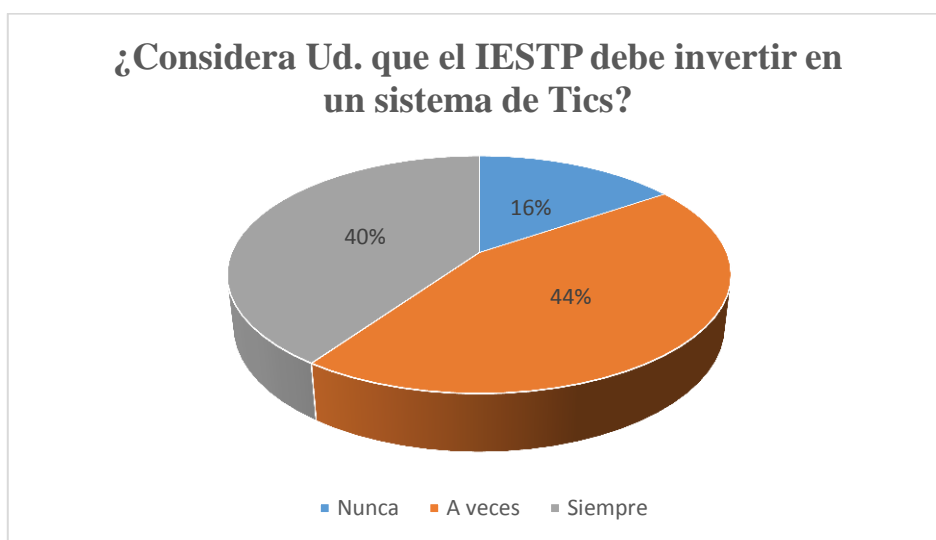
**TABLA 24**

**¿Considera Ud. que el IESTP debe invertir en un sistema de Tics?**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca        | 35         | 16%         |
| A veces      | 100        | 44%         |
| Siempre      | 91         | 40%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>226</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Estudiantes del IESTP para caracterizar la gestión de calidad con el uso de las tic.

**FIGURA 24**



**Figura 24:** Grafico circular sobre considerará Ud. que el IESTP debe invertir en un sistema de Tics.

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Interpretación:** En la Tabla N° 24 y en su respectivo gráfico se puede observar que el 44% de los alumnos encuestados considera que el IESTP a veces debe invertir en un sistema de Tics, mientras que el 40% que el IESTP siempre se debe invertir en un sistema de Tics y el 16% que nunca deben hacerlo.

## **4.2. Análisis de resultados**

### **4.2.1. Respecto a la gestión de calidad**

- ✓ Del 100% de los estudiantes encuestados el 44% opina que a veces la misión y la visión cumplen con el modelos de una institución de calidad, el 36% opina que siempre lo hacen y el 20% que nunca lo hacen. (ver tabla 01) lo que indica que los maestros no toman en cuenta la misión y visión del instituto
  
- ✓ Del 100% de los alumnos encuestados el 45% opina que el capital humano de la IESTP a veces planifica, gestiona y mejora en forma sistemática sus procesos académicos y administrativos, el 36% opina que siempre lo hacen mientras que el 19% opina que nunca lo hacen.(ver tabla 02) estos resultados no guardan similitud con los resultados encontrados por Molina, (2014) respecto al Modelo de Gestión de Calidad para las Pequeñas Empresas textiles del Cantón Antonio Ante que permita mejorar la rentabilidad, encontró que el 40.40% realiza una planificación para gestionar la calidad, el 70.24% son responsables con su procesos.
  
- ✓ Del 100% de los estudiantes encuestados el 44% considera que las estrategias de calidad del IESTP a veces se desarrollan mediante la

identificación y priorizan de los procesos clave como el aprendizaje, tutoría, y formación de valores, el 30% opina que siempre lo hace mientras que el 26% opina que nunca lo hacen.

- ✓ Del 100% de los alumnos encuestados el 61% considera que los procesos de enseñanza aprendizaje a veces son sistemáticamente diseñados, ejecutados, evaluados de acuerdo a los estándares de calidad y rediseñados en forma continua, el 26% opina que siempre lo son y el 13% opina que nunca lo son.
- ✓ Del 100% de los encuestados el 51% afirma que el personal del IESTP siempre está comprometidos con los padres, alumnos y representantes de la sociedad educativa local, el 36% opina que a veces lo está y el 13% opina que nunca.
- ✓ Del 100% de los estudiantes encuestados el 45% opina que la calidad del servicio educativo a veces debe estar en constante mejora, el 43% opina que siempre debe estarlo y el 12% opina que nunca.
- ✓ Del 100% de los alumnos encuestados el 43% opina que se debería implementar un sistema de gestión de calidad en el IESTP, el 43% opina que a veces se debería implementar y el 14% opina que nunca se debería implementar.

- ✓ El 53% de los estudiantes encuestados opina que una buena gestión de calidad a veces mejora la participación de los estudiantes y profesores en los procesos educativos, el 30% opina que siempre mejora la participación de los estudiantes y el 17% que nunca lo hace.
  
- ✓ Del 100% de los alumnos encuestados el 65% considera que una mejor gestión de calidad, se obtendrá una mejor estandarización en los tramites y respuesta a los usuarios en sus solicitudes, el 22% opina que nunca lo obtendrá y el 13% a veces lo hará.
  
- ✓ El 57% cree que la gestión de calidad ayudara a fortalecer el canal de comunicación y retroalimentación de información entre: la comunidad educativa IESTP, el 31% cree que a veces lo hará y el 12% cree que nunca lo hará.
  
- ✓ Del 100% de los encuestados el 51% considera que la gestión de calidad siempre mejora la competitividad y prestigio del IEST, el 44% considera que a veces la gestión de calidad mejora la competitividad y prestigio del IESTP y el 5% nunca lo hará.
  
- ✓ El 89% de los encuestados considera que una buena gestión de calidad siempre ayudaría en la Identificación y cumplimiento de necesidades y expectativas de la comunidad educativa, el 7%. Que a veces ayudaría y el 4% que nunca lo ayudaría.



#### 4.2.2. Respecto a las TIC

- ✓ El 85% de los alumnos encuestados considera siempre importante la inversión en implementación de las tics en el IESTP, el 11%. Que nunca es importantes y el 4% que a veces lo es.
  
- ✓ El 70% de los alumnos encuestados considera que la implementación de las TIC siempre propicia rapidez en los procesos académicos y administrativos, el 16% considera que a veces lo propicia y el 14% considera que nunca lo hace.
  
- ✓ El 54% de los alumnos encuestados considera que las TIC siempre mejoraran el nivel de atención a la comunidad educativa, el 38% considera que a veces lo harán y el 8% que nunca lo harán.
  
- ✓ Del 100% de los alumnos encuestado el 45% considera que las Tics mejoran los procesos académicos y administrativos, el 35% considera que las Tics a veces mejoran los procesos académicos y administrativos mientras que el 20% considera que nunca mejoraran los procesos académicos y administrativos.
  
- ✓ Del 100% de los estudiantes el 64% consideran que las tics siempre ayudaran en el intercambio de conocimientos y experiencias entre la comunidad educativa, el 18% considera que las tics a veces ayudaran en el intercambio de conocimientos y experiencias entre la comunidad educativa y el 18% opina que nunca lo harán.

- ✓ Del 100% de los alumnos encuestados el 55% opina que El IESTP siempre cuenta con tecnología implementada en sus procesos académicos y administrativos, el 26% considera que a veces el IESTP cuenta con tecnología implementada y el 19% considera que el IESTP nunca cuentan con tecnología implementada en sus procesos académicos y administrativos.
  
- ✓ El 51% considera que El uso las Tics siempre optimiza tiempo en los procesos académicos y administrativos, el 27% opina que El uso las Tics a veces optimiza tiempo en los procesos académicos y administrativos. Mientras que el 22% opina que nunca lo hará.
  
- ✓ El 58% de los alumnos encuestados considera que el uso de las Tics en el IESTP mejorara la atención del servicio académico y administrativo, el 22% considera que el uso de las Tics en el IESTP nunca mejorara la atención del servicio académico y administrativo. Mientras que el 20% considera que siempre lo mejorara.
  
- ✓ El 73% de los encuestados considera que el uso de las tics siempre mejorara la enseñanza y aprendizaje en el IESTP; el 20% considera que el uso de las tics a veces mejorar la enseñanza y aprendizaje y el 7% considera que nunca lo hará.

- ✓ Del 100% de los alumnos encuestados el 70% considera que los miembros de la institución educativa siempre tienen una buena capacitación frente al uso de las TICS, el 15% considera que a veces los miembros de la institución educativa tienen una buena capacitación frente al uso de las TICS y el 15% opina que nunca tienen una buena capacitación.
  
- ✓ El 53% de los alumnos encuestados considera que siempre se debe innovar constantemente las Tics en el IESTP, el 40% considera que a veces se debe innovar constantemente las Tics en el IESTP y el 7% considera que nunca se debe innovar constantemente las Tics en el IESTP.
  
- ✓ El 44% de los alumnos encuestados considera que el IESTP a veces debe invertir en un sistema de Tics, mientras que el 40% que el IESTP siempre se debe invertir en un sistema de Tics y el 16% que nunca deben hacerlo.

## V. CONCLUSIONES

### 5.1. Conclusiones

- Las principales características de la Gestión de Calidad del IESTP “Juan José Farfán Céspedes” se basan en indicadores que permiten brindar a los estudiantes los diferentes beneficios que obtendrán en su formación académica con metodologías y estrategias activas y eficaces en la preparación en favor del estudiante.
  
- La gestión de calidad permite que la IESTP tenga muchos beneficios mejorando los procesos y tramites documentarios lo que permitirá que el alumnado tenga una mejor calidad de atención y enseñanza permitiendo así a la institución atraer más estudiantes brindando una educación y servicio de calidad.
  
- La importancia de las TIC en el IESTP es de suma importancia porque permite a los estudiantes tener un mejor manejo de las tecnologías, desarrollando nuevos conocimientos y competencias en el procesamiento y manejo de la información. Dándole al estudiante la capacidad y preparación necesaria para competir dentro de los mercados laborales.
  
- El principal uso las TIC, en la IESTP está basada en desarrollar una educación de calidad para que los estudiantes logren tener mayores conocimientos de las tecnologías utilizadas actualmente por las

organizaciones y puedan desarrollar ventajas competitivas que le permitan incursionar en los mercados profesionales.

## VI. PROPUESTA DE MEJORA

| PROBLEMA ENCONTRADO  | PROPUESTA DE MEJORA  | IESTP                              |
|--|--|------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>T4. El 61% considera que los procesos de enseñanza aprendizaje a veces son sistemáticamente diseñados, ejecutados, evaluados de acuerdo a los estándares de calidad y rediseñados en forma continua.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Promover un aprendizaje intelectual en el IESTP mediante una formación académica que dote de enseñanzas de tiempo suficiente, mediante el desarrollo de metodologías didácticas que presten atención a la forma en que el conocimiento se organiza, se integra y se aplica en contextos diversos, mediante el desarrollo de hábitos personales de esfuerzo y de perseverancia.</li> </ul> | <p>“Juan José Farfán Céspedes”</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>T8. El 53% de los estudiantes encuestados opina que una buena gestión de calidad a veces mejora la participación de los estudiantes y profesores en los procesos educativos.</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementar la atención a los aspectos propiamente educativos en el IESTP en los docentes mediante una cooperación leal e inteligente entre familia y escuela.</li> </ul>   | <p>“Juan José Farfán Céspedes”</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>T20. El 58% de los alumnos encuestados considera que el uso de las Tics en el IESTP mejorara la atención del servicio académico y administrativo.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar en el IESTP las Aulas Virtuales como una herramienta que ofrece una solución educativa que permita crear y lograr un ambiente de aprendizaje donde el maestro y estudiante logren un aprendizaje colaborativo. Todo esto respondiendo a las necesidades actuales tanto del estudiante como de la educación donde todo debe ser más dinámico y significativo.</li> </ul>       | <p>“Juan José Farfán Céspedes”</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>T24. El 44% de los alumnos encuestados considera que el IESTP a veces debe invertir en un sistema de Tics.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Priorizar la inversión en el IESTP y los recursos en el campo de las nuevas tecnologías en un contexto donde la demanda crece y los recursos son cada vez más limitados.</li> </ul>   | <p>“Juan José Farfán Céspedes”</p> |

## VII. REFERENCIAS

### Bibliografía

- Abanto Pérez, J. A. (2011). *“Plan de Mejora del Servicio Educativo Mediante el uso de herramientas de Calidad en una Institución Privada de Nivel Medio”*. Recuperado el 04 de Junio de 2017, de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/299994/3/JAbanto.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 gestión de Calidad Según 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.*”. 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 Villagrà, 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.
- 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). *Administración 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 Autonoma 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 Investigación"*. Barcelona, Madrid. Recuperado el 09 de Julio de 2017, de <http://metodologia02.blogspot.pe/p/operacionalizacion-de-variables.html>
- Hermeza 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.

IESTP "Juan José Farfán Céspedes". (s.f.). *IESTP "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/TUICYA029-2015.pdf>

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

Monteza Calderón, Rolando. (2016). "*Uso de las TIC en la Facultad de Humanidades de la USAT*". 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>
- Restrepo Rivas, L. G. (2009). *Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Empresa*. investigación , Medellín .

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, 2016*”. 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\\_PAUCAR\\_MOISES\\_RODO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/996/CALIDAD_DE_SERVICIO_RESTAURANTES_CAMPESTRES_%20RIOS_PAUCAR_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*.”. Lima, Lima. Recuperado el 04 de Julio de 2017, de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1008/TM%20AD-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 Educación*”. 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). *Cracterizacion de las tic y la gestion de calidad en las micro y pequeñas empresa (MYPES) de la asociacion 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%28Wong%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

## VIII. Anexos

### ANEXO N° 01: PRESUPUESTO

| ITEM | DESCRIPCIÓN     | CANTIDAD   | PRECIO UNITARIO | PARCIAL  | TOTAL    |
|------|-----------------|------------|-----------------|----------|----------|
| 1    | Remuneraciones  |            |                 |          |          |
|      | Taller de tesis | 1          | 1,650.00        | 1,650.00 | 1,650.00 |
| 2    | Bienes          |            |                 |          |          |
|      | Lapicero        | 2          | 0.50            | 1.00     |          |
|      | USB             | 1          | 24.00           | 24.00    |          |
|      | Cuaderno        | 1          | 2.50            | 2.50     |          |
|      | Folder          | 2          | 0.50            | 1.00     |          |
|      | Total de Bienes |            |                 |          | 28.50    |
| 3    | Servicios       |            |                 |          |          |
|      | Internet        | 3 Meses    | 61.90           | 185.70   |          |
|      | Pasajes         | 14 Semanas | 8.00            | 112.00   |          |
|      | Impresiones     | 160 Unid.  | 0.50            | 80.00    |          |

|                    |         |
|--------------------|---------|
| Total de Servicios | 377.70  |
| TOTAL              | 2056.20 |

**ANEXO N° 02: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

| ACTIVIDADES  | MESES   |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |      |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------|
|  | MAYO    |         | JUNIO   |         |         |         | JULIO   |         |         |         | AGOSTO  |         |         |      |
| SEMANAS  | S.<br>1 | S.<br>2 | S.<br>1 | S.<br>2 | S.<br>3 | S.<br>4 | S.<br>1 | S.<br>2 | S.<br>3 | S.<br>4 | S.<br>1 | S.<br>2 | S.<br>3 | S. 4 |
| 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 |   |  |   |  |  |   |   |  |
| Mejoramiento del proyecto                     |  |  |  |  |   |   | x |  |   |  |  |   |   |  |
| Mejoramiento del informe del informe de tesis |  |  |  |  |   |   |   |  | x |  |  |   |   |  |
| Pre banca                                     |  |  |  |  |   |   |   |  |   |  |  | x |   |  |
| Sustentación de tesis                         |  |  |  |  |   |   |   |  |   |  |  |   | x |  |

## ANEXO N° 03: Cuestionario



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

El presente cuestionario tiene como fin recoger información sobre el IESTP “Juan José Farfán Céspedes” para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “Características de la Gestión de Calidad con el uso de las TIC, en el IESTP Juan José Farfán Céspedes del Distrito de Sullana, Año 2017” 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

- a) ¿La misión y la visión del IESTP cumplen con el modelo de una Institución de calidad?
- a) Nunca ( )    b) A veces ( )    c) Siempre ( )
- b) ¿El capital humano del IESTP planifica, gestiona y mejora en forma sistemática sus procesos académicos y administrativos?
- a) Nunca ( )    b) A veces ( )    c) Siempre ( )
- c) ¿Las estrategias de calidad del IESTP se desarrollan mediante la identificación y priorización de los procesos clave como el aprendizaje, tutoría y formación de valores?
- a) Nunca ( )    b) A veces ( )    c) Siempre ( )
- d) ¿Los procesos de enseñanza-aprendizaje son sistemáticamente diseñados, ejecutados, evaluados de acuerdo a estándares de calidad y rediseñados en forma continua?
- a) Nunca ( )    b) A veces ( )    c) Siempre ( )
- e) ¿El personal del IESTP está comprometidos con los padres, alumnos y representantes de la sociedad educativa local?
- a) Nunca ( )    b) A veces ( )    c) Siempre ( )



f) ¿Considera Ud. que la calidad del servicio educativo debe estar en constante mejora?

a) Nunca ( )      b) A veces ( )      c) Siempre ( )

## 1.2 Respecto a los beneficios

a) ¿Considera Ud. que se debería implementar un sistema de gestión de calidad en el IESTP?

a) Nunca ( )      b) A veces ( )      c) Siempre ( )

b) ¿Considera Ud. que una buena gestión de calidad mejora la participación de los estudiantes y profesores en los procesos educativos?

a) Nunca ( )      b) A veces ( )      c) Siempre ( )

c) ¿Considera Ud. que una mejor gestión de calidad, se obtendrá una mejor estandarización en los trámites y respuesta a los usuarios en sus solicitudes?

a) Nunca ( )      b) A veces ( )      c) Siempre ( )

d) ¿Cree Ud. que la gestión de calidad ayudara a fortalecer el canal de comunicación y retroalimentación de información entre: la comunidad educativa IESTP?

a) Nunca ( )      b) A veces ( )      c) Siempre ( )

e) ¿Considera Ud. que la gestión de calidad mejora la competitividad y prestigio del IESTP?

a) Nunca ( )      b) A veces ( )      c) Siempre ( )

f) ¿Considera Ud. que una buena gestión de calidad ayudaría en la Identificación y cumplimiento de necesidades y expectativas de la comunidad educativa?

a) Nunca ( )      b) A veces ( )      c) Siempre ( )

## II. TECNOLOGIAS DE LA INVESTIGACION Y COMUNICACIÓN

### 2.1. Respecto a la importancia

a) ¿Considera Ud. importante la inversión en implementación de las Tics en el IESTP?

a) Nunca ( )      b) A veces ( )      c) Siempre ( )

b) ¿Considera Ud. que la implementación de las TIC propician rapidez en los procesos académicos y administrativos?

a) Nunca ( )      b) A veces ( )      c) Siempre ( )

c) ¿Considera Ud. que las TIC mejoraran el nivel de atención a la comunidad educativa?

a) Nunca ( )    b) A veces ( )    c) Siempre ( )

d) ¿Considera Ud. que las Tics mejoran los procesos académicos y administrativos?

a) Nunca ( )    b) A veces ( )    c) Siempre ( )

e) ¿Considera Ud. que las tics ayudaran en el intercambio de conocimientos y experiencias entre la comunidad educativa?

a) Nunca ( )    b) A veces ( )    c) Siempre ( )

## **2.2 Respecto a las características**

a) ¿El IESTP cuenta con tecnología implementada en sus procesos académicos y administrativos?

a) Nunca ( )    b) A veces ( )    c) Siempre ( )

b) ¿El uso las Tics optimiza tiempo en los procesos académicos y administrativos?

a) Nunca ( )    b) A veces ( )    c) Siempre ( )

c) ¿Considera Ud. que el uso de las Tics en el IESTP mejorara la atención del servicio académico y administrativo?

a) Nunca ( )    b) A veces ( )    c) Siempre ( )

d) ¿Considera Ud. que el uso de las tics mejorara la enseñanza y aprendizaje en el IESTP?

a) Nunca ( )    b) A veces ( )    c) Siempre ( )

e) ¿Ud. considera que los miembros de la institución educativa tienen una buena capacitación frente al uso de las TICS?

a) Nunca ( )    b) A veces ( )    c) Siempre ( )

f) ¿Considera Ud. que se debe innovar constantemente las Tics en el IESTP?

a) Nunca ( )    b) A veces ( )    c) Siempre ( )

g) ¿Considera Ud. que el IESTP debe invertir en un sistema de Tics?

a) Nunca ( )    b) A veces ( )    c) Siempre ( )

## Anexo 04

### AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

**DOCENTE A CARGO: MG. DARWIN MACCOLL PRIMERO LLACSAGUACHE CALLE**

**ESPECIALIDAD: ESTADISTICO**

**COLEGIADO: COESPE N°675**

#### **Validez y Confiabilidad:**

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto, a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 22 personas con el fin de explorar sobre la claridad y comprensión de las preguntas.

**Validez:** El instrumento que midió Determina las características de la gestión de características de la gestión de calidad con el uso de las tic, fue 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, utilizando el paquete estadístico SPSS versión 22. Dando el siguiente resultado:

Anexo 05

ANEXO N° 01

ESTADISTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LAS CARACTERISTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS TIC EN EL IESTP "JUAN JOSÉ FARFÁN CÉSPEDES" DEL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2017

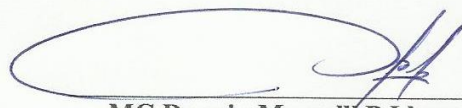
|     | Media | Desviación típica | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|-----|-------|-------------------|--|
| P1  | 2.27  | .767              | .854                                       |
| P2  | 2.04  | .843              | .852                                       |
| P3  | 1.90  | .811              | .843                                       |
| P4  | 2.22  | .611              | .856                                       |
| P5  | 2.00  | .690              | .855                                       |
| P6  | 1.86  | .833              | .858                                       |
| P7  | 1.95  | .785              | .865                                       |
| P8  | 2.54  | .595              | .862                                       |
| P9  | 1.86  | .774              | .864                                       |
| P10 | 2.22  | .685              | .874                                       |
| P11 | 1.90  | .811              | .843                                       |
| P12 | 2.18  | .795              | .851                                       |
| P13 | 1.95  | .722              | .852                                       |
| P14 | 2.00  | .872              | .859                                       |
| P15 | 2.04  | .785              | .859                                       |
| P16 | 2.00  | .755              | .854                                       |
| P17 | 2.09  | .610              | .865                                       |
| P18 | 1.86  | .833              | .858                                       |
| P19 | 1.95  | .785              | .865                                       |
| P20 | 2.54  | .595              | .862                                       |
| P21 | 1.86  | .774              | .864                                       |
| P22 | 2.22  | .685              | .874                                       |
| P23 | 1.90  | .811              | .843                                       |
| P24 | 2.18  | .795              | .851                                       |

## Anexo 06

**ESTADISTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LAS CARACTERISTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS TIC EN EL IESTP "JUAN JOSÉ FARFÁN CÉSPEDES" DEL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2017**

| <b>N° preguntas</b> | <b>Alfa de Cronbach</b> |
|---------------------|-------------------------|
| <b>24</b>           | <b>0.863</b>            |

Podemos determinar que el instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 86.3% de confiabilidad con respecto a 24 preguntas del cuestionario.



**MG. Darwin Maccollí P. Llacsaguache Calle**

**COESPE N°675**

Anexo 07

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO: Wilmer Fermín Castillo Márquez  
ESPECIALIDAD: Licenciado en Ciencias Administrativas  
DNI: 02820631

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión de test sobre **CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO LAS TIC EN EL IESTP “JUAN JOSÉ FARFÁN CÉSPEDES”** del distrito de Sullana, elaborado por el estudiante: Edinson Cunya Alberca quien está realizando un trabajo de investigación titulado:

“**Características de La Gestión de Calidad con el uso de las Tic en el IESTP “Juan José Farfán Céspedes” Del Distrito De Sullana, Año 2017**”

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su aplicación.

Sullana... 07 ...de setiembre del...2017

  
Mag. Wilmer Fermín Castillo Márquez  
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CLAD - 01846  
LIC. EN CIENCIAS SOCIALES  
CPPe. 0439221

Sello y Firma

Nombre: Wilmer Fermín Castillo Márquez  
DNI: 02820631

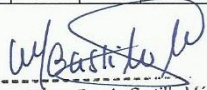


Anexo 08

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTOS DE JUICIO INSTRUCCIONES

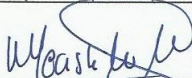
Yo, Wilmer Fermín Castillo Márquez Procedo a efectuar la validación del cuestionario del tesista Edinson Cunya Alberca

| Orden | VARIABLES   | Nombre del profesional          |    |                                 |    |                              |    |  |    |
|-------|---|---------------------------------|----|---------------------------------|----|------------------------------|----|--|----|
|       |   | ¿Es pertinente con el concepto? |    | ¿Necesita mejorar la redacción? |    | ¿Es tendencioso aquiescente? |    | ¿Se necesita más ítems para medir el concepto? |    |
|       |   | SI                              | NO | SI                              | NO | SI                           | NO | SI   | NO |
|       | <b>CARACTERISTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>  |                                 |    |                                 |    |                              |    |  |    |
| 1     | ¿La misión y la visión del IESTP cumplen con el modelo de una Institución de calidad?   | X                               |    |                                 | X  |                              | X  |  | X  |
| 2     | ¿El capital humano del IESTP planifica, gestiona y mejora en forma sistemática sus procesos académicos y administrativos?   | X                               |    |                                 | X  |                              | X  |  | X  |
| 3     | ¿Las estrategias de calidad del IESTP se desarrollan mediante la identificación y priorización de los procesos clave como el aprendizaje, tutoría y formación de valores? | X                               |    |                                 | X  |                              | X  |  | X  |
| 4     | ¿Los procesos de enseñanza-aprendizaje son sistemáticamente diseñados, ejecutados, evaluados de acuerdo a estándares de calidad y rediseñados en forma continua?          | X                               |    |                                 | X  |                              | X  |  | X  |
| 5     | ¿El personal del IESTP están comprometidos con los padres, alumnos y representantes de la sociedad educativa local?   | X                               |    |                                 | X  |                              | X  |  | X  |
| 6     | ¿Considera Ud. que la calidad del servicio educativo debe estar en constante mejora?  | X                               |    |                                 | X  |                              | X  |  | X  |
| 7     | ¿Considera Ud. que se debería implementar un sistema de gestión de calidad en el IESTP?   | X                               |    |                                 | X  |                              | X  |  | X  |
|       | <b>BENEFICIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD</b>  |                                 |    |                                 |    |                              |    |  |    |
| 8     | ¿Considera Ud. que una buena gestión de calidad mejora la participación de los estudiantes y profesores en los procesos educativos?                                       | X                               |    |                                 | X  |                              | X  |  | X  |
| 9     | ¿Considera Ud. que una mejor gestión de calidad, se obtendrá una mejor estandarización en los trámites y respuesta a los usuarios en sus solicitudes?                     | X                               |    |                                 | X  |                              | X  |  | X  |

  
 Mag. Wilmer Fermín Castillo Márquez,  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD - 01846  
 LIC. EN CIENCIAS SOCIALES  
 CPPe. 0439221

Anexo 09

|                                   |   |   |  |   |  |   |  |   |
|-----------------------------------|---|---|--|---|--|---|--|---|
| 10                                | ¿Cree Ud. que la gestión de calidad ayudara a fortalecer el canal de comunicación y retroalimentación de información entre: la comunidad educativa IESTP? | X |  | X |  | X |  | X |
| 11                                | ¿Considera Ud. que la gestión de calidad mejora la competitividad y prestigio del IESTP?  | X |  | X |  | X |  | X |
| 12                                | ¿Considera Ud. que una buena gestión de calidad ayudaría en la Identificación y cumplimiento de necesidades y expectativas de la comunidad educativa?     | X |  | X |  | X |  | X |
| <b>IMPORTANCIA DE LAS TIC</b>     |   |   |  |   |  |   |  |   |
| 13                                | ¿Considera Ud. importante la inversión en implementación de las Tics en el IESTP?   | X |  | X |  | X |  | X |
| 14                                | ¿Considera Ud. que la implementación de las TIC propician rapidez en los procesos académicos y administrativos?   | X |  | X |  | X |  | X |
| 15                                | ¿Considera Ud. que las TIC mejoraran el nivel de atención a la comunidad educativa?   | X |  | X |  | X |  | X |
| 16                                | ¿Considera Ud. que las Tics mejoran los procesos académicos y administrativos?  | X |  | X |  | X |  | X |
| 17                                | ¿Considera Ud. que las tics ayudaran en el intercambio de conocimientos y experiencias entre la comunidad educativa?                                      | X |  | X |  | X |  | X |
| <b>CARACTERISTICAS DE LAS TIC</b> |   |   |  |   |  |   |  |   |
| 18                                | ¿El IESTP cuenta con tecnología implementada en sus procesos académicos y administrativos?  | X |  | X |  | X |  | X |
| 19                                | ¿El uso las Tics optimiza tiempo en los procesos académicos y administrativos?  | X |  | X |  | X |  | X |
| 20                                | ¿Considera Ud. que el uso de las Tics en el IESTP mejorara la atención del servicio académico y administrativo?   | X |  | X |  | X |  | X |
| 21                                | ¿Considera Ud. que el uso de las tics mejorara la enseñanza y aprendizaje en el IESTP?  | X |  | X |  | X |  | X |
| 22                                | ¿Ud. considera que los miembros de la institución educativa tienen una buena capacitación frente al uso de las TICS?                                      | X |  | X |  | X |  | X |
| 23                                | ¿Considera Ud. que se debe innovar constantemente las Tics en el IESTP?   | X |  | X |  | X |  | X |
| 24                                | ¿Considera Ud. que el IESTP debe invertir en un sistema de Tics?  | X |  | X |  | X |  | X |

  
 Mag. Wilmer Fermin Castillo Márquez  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD - 01846  
 LIC. EN CIENCIAS SOCIALES  
 CPP# 0139221



Anexo 10

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO: *Esther Elizabeth Vivas Landa*  
ESPECIALIDAD: *Contador Público*  
DNI: *02617157*

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión de test sobre **CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO LAS TIC EN EL IESTP “JUAN JOSÉ FARFÁN CÉSPEDES”** del distrito de Sullana, elaborado por el estudiante: Edinson Cunya Alberca quien está realizando un trabajo de investigación titulado:

**“Características de La Gestión de Calidad con el uso de las Tic en el IESTP “Juan José Farfán Céspedes” Del Distrito De Sullana, Año 2017”**

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su aplicación.

Sullana..... *8* de *Septiembre* .....2017

  
Mg. CPC Esther E. Vivas Landa

Sello y Firma

Nombre: *Esther Elizabeth Vivas Landa*  
DNI: *02617157*

Anexo 11

**VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTOS DE JUICIO INSTRUCCIONES**

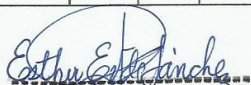
Yo, Esther Elizabeth Vivar Landa.....Procedo a efectuar la validación del cuestionario del testista. Edinson Cunya Alberca.....

| Orden | VARIABLES   | Nombre del profesional          |    |                                 |    |                              |    |  |    |
|-------|---|---------------------------------|----|---------------------------------|----|------------------------------|----|--|----|
|       |   | ¿Es pertinente con el concepto? |    | ¿Necesita mejorar la redacción? |    | ¿Es tendencioso aquiescente? |    | ¿Se necesita más ítems para medir el concepto? |    |
|       |   | SI                              | NO | SI                              | NO | SI                           | NO | SI   | NO |
|       | <b>CARACTERÍSTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>  |                                 |    |                                 |    |                              |    |  |    |
| 1     | ¿La misión y la visión del IESTP cumplen con el modelo de una Institución de calidad?   | x                               |    |                                 | x  |                              | x  |  | x  |
| 2     | ¿El capital humano del IESTP planifica, gestiona y mejora en forma sistemática sus procesos académicos y administrativos?   | x                               |    |                                 | x  |                              | x  |  | x  |
| 3     | ¿Las estrategias de calidad del IESTP se desarrollan mediante la identificación y priorización de los procesos clave como el aprendizaje, tutoría y formación de valores? | x                               |    |                                 | x  |                              | x  |  | x  |
| 4     | ¿Los procesos de enseñanza-aprendizaje son sistemáticamente diseñados, ejecutados, evaluados de acuerdo a estándares de calidad y rediseñados en forma continua?          | x                               |    |                                 | x  |                              | x  |  | x  |
| 5     | ¿El personal del IESTP están comprometidos con los padres, alumnos y representantes de la sociedad educativa local?   | x                               |    |                                 | x  |                              | x  |  | x  |
| 6     | ¿Considera Ud. que la calidad del servicio educativo debe estar en constante mejora?  | x                               |    |                                 | x  |                              | x  |  | x  |
| 7     | ¿Considera Ud. que se debería implementar un sistema de gestión de calidad en el IESTP?   | x                               |    |                                 | x  |                              | x  |  | x  |
|       | <b>BENEFICIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD</b>  |                                 |    |                                 |    |                              |    |  |    |
| 8     | ¿Considera Ud. que una buena gestión de calidad mejora la participación de los estudiantes y profesores en los procesos educativos?                                       | x                               |    |                                 | x  |                              | x  |  | x  |
| 9     | ¿Considera Ud. que una mejor gestión de calidad, se obtendrá una mejor estandarización en los trámites y respuesta a los usuarios en sus solicitudes?                     | x                               |    |                                 | x  |                              | x  |  | x  |

*Esther Elizabeth Vivar Landa*  
 Mg. CPC Esther E. Vivar Landa

## Anexo 12

|                                   |   |   |  |  |   |  |   |  |   |  |
|-----------------------------------|---|---|--|--|---|--|---|--|---|--|
| 10                                | ¿Cree Ud. que la gestión de calidad ayudara a fortalecer el canal de comunicación y retroalimentación de información entre: la comunidad educativa IESTP? | x |  |  | x |  | x |  | x |  |
| 11                                | ¿Considera Ud. que la gestión de calidad mejora la competitividad y prestigio del IESTP?  | x |  |  | x |  | x |  | x |  |
| 12                                | ¿Considera Ud. que una buena gestión de calidad ayudaría en la Identificación y cumplimiento de necesidades y expectativas de la comunidad educativa?     | x |  |  | x |  | x |  | x |  |
| <b>IMPORTANCIA DE LAS TIC</b>     |   |   |  |  |   |  |   |  |   |  |
| 13                                | ¿Considera Ud. importante la inversión en implementación de las Tics en el IESTP?   | x |  |  | x |  | x |  | x |  |
| 14                                | ¿Considera Ud. que la implementación de las TIC propician rapidez en los procesos académicos y administrativos?   | x |  |  | x |  | x |  | x |  |
| 15                                | ¿Considera Ud. que las TIC mejoraran el nivel de atención a la comunidad educativa?   | x |  |  | x |  | x |  | x |  |
| 16                                | ¿Considera Ud. que las Tics mejoran los procesos académicos y administrativos?  | x |  |  | x |  | x |  | x |  |
| 17                                | ¿Considera Ud. que las tics ayudaran en el intercambio de conocimientos y experiencias entre la comunidad educativa?                                      | x |  |  | x |  | x |  | x |  |
| <b>CARACTERISTICAS DE LAS TIC</b> |   |   |  |  |   |  |   |  |   |  |
| 18                                | ¿El IESTP cuenta con tecnología implementada en sus procesos académicos y administrativos?  | x |  |  | x |  | x |  | x |  |
| 19                                | ¿El uso las Tics optimiza tiempo en los procesos académicos y administrativos?  | x |  |  | x |  | x |  | x |  |
| 20                                | ¿Considera Ud. que el uso de las Tics en el IESTP mejorara la atención del servicio académico y administrativo?   | x |  |  | x |  | x |  | x |  |
| 21                                | ¿Considera Ud. que el uso de las tics mejorara la enseñanza y aprendizaje en el IESTP?  | x |  |  | x |  | x |  | x |  |
| 22                                | ¿Ud. considera que los miembros de la institución educativa tienen una buena capacitación frente al uso de las TICS?                                      | x |  |  | x |  | x |  | x |  |
| 23                                | ¿Considera Ud. que se debe innovar constantemente las Tics en el IESTP?   | x |  |  | x |  | x |  | x |  |
| 24                                | ¿Considera Ud. que el IESTP debe invertir en un sistema de Tics?  | y |  |  | x |  | x |  | x |  |

  
**Mg. CPC Esther E. Vivas Landa**



Anexo 13

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO: MARIA DEL CARMEN ROSILLO DE PURIZACA  
ESPECIALIDAD: LIC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DNI: 02.818255

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión de test sobre **CARÁCTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO LAS TIC EN EL IESTP “JUAN JOSÉ FARFÁN CÉSPEDES”** del distrito de Sullana, elaborado por el estudiante: Edinson Cunya Alberca quien está realizando un trabajo de investigación titulado:

“Características de La Gestión de Calidad con el uso de las Tic en el IESTP “Juan José Farfán Céspedes” Del Distrito De Sullana, Año 2017”

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su aplicación.

Sullana.....12.....de.....SEPTIEMBRE.....2017

  
.....  
Maria del C. Rosillo de Purizaca  
LIC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CLAD 03970  
.....

Sello y Firma

Nombre: MARIA DEL CARMEN ROSILLO DE PURIZACA  
DNI: 02.818255

Anexo 14

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTOS DE JUICIO INSTRUCCIONES

Yo, MARIA DEL CARMEN ROSILLO DE PURIZACA Procedo a efectuar la validación del cuestionario del tesista EDINSON CUNYA ALBERCA.

| Orden | VARIABLES   | Nombre del profesional          |    |                                 |    |                              |    |  |    |
|-------|---|---------------------------------|----|---------------------------------|----|------------------------------|----|--|----|
|       |   | ¿Es pertinente con el concepto? |    | ¿Necesita mejorar la redacción? |    | ¿Es tendencioso aquiescente? |    | ¿Se necesita más ítems para medir el concepto? |    |
|       |   | SI                              | NO | SI                              | NO | SI                           | NO | SI   | NO |
|       | <b>CARACTERISTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>  |                                 |    |                                 |    |                              |    |  |    |
| 1     | ¿La misión y la visión del IESTP cumplen con el modelo de una Institución de calidad?   | X                               |    |                                 | X  |                              | X  |  | X  |
| 2     | ¿El capital humano del IESTP planifica, gestiona y mejora en forma sistemática sus procesos académicos y administrativos?   | X                               |    |                                 | X  |                              | X  |  | X  |
| 3     | ¿Las estrategias de calidad del IESTP se desarrollan mediante la identificación y priorización de los procesos clave como el aprendizaje, tutoría y formación de valores? | X                               |    |                                 | X  |                              | X  |  | X  |
| 4     | ¿Los procesos de enseñanza-aprendizaje son sistemáticamente diseñados, ejecutados, evaluados de acuerdo a estándares de calidad y rediseñados en forma continua?          | X                               |    |                                 | X  |                              | X  |  | X  |
| 5     | ¿El personal del IESTP están comprometidos con los padres, alumnos y representantes de la sociedad educativa local?   | X                               |    |                                 | X  |                              | X  |  | X  |
| 6     | ¿Considera Ud. que la calidad del servicio educativo debe estar en constante mejora?  | X                               |    |                                 | X  |                              | X  |  | X  |
| 7     | ¿Considera Ud. que se debería implementar un sistema de gestión de calidad en el IESTP?   | X                               |    |                                 | X  |                              | X  |  | X  |
|       | <b>BENEFICIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD</b>  |                                 |    |                                 |    |                              |    |  |    |
| 8     | ¿Considera Ud. que una buena gestión de calidad mejora la participación de los estudiantes y profesores en los procesos educativos?                                       | X                               |    |                                 | X  |                              | X  |  | X  |
| 9     | ¿Considera Ud. que una mejor gestión de calidad, se obtendrá una mejor estandarización en los trámites y respuesta a los usuarios en sus solicitudes?                     | X                               |    |                                 | X  |                              | X  |  | X  |

  
 .....  
 Maria del C. Rosillo de Purizaca  
 LIC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD 03970

## Anexo 15

|                                   |   |   |  |  |   |  |   |  |   |
|-----------------------------------|---|---|--|--|---|--|---|--|---|
| 10                                | ¿Cree Ud. que la gestión de calidad ayudara a fortalecer el canal de comunicación y retroalimentación de información entre: la comunidad educativa IESTP? | X |  |  | X |  | X |  | X |
| 11                                | ¿Considera Ud. que la gestión de calidad mejora la competitividad y prestigio del IESTP?  | X |  |  | X |  | X |  | X |
| 12                                | ¿Considera Ud. que una buena gestión de calidad ayudaría en la Identificación y cumplimiento de necesidades y expectativas de la comunidad educativa?     | X |  |  | X |  | X |  | X |
| <b>IMPORTANCIA DE LAS TIC</b>     |   |   |  |  |   |  |   |  |   |
| 13                                | ¿Considera Ud. importante la inversión en implementación de las Tics en el IESTP?   | X |  |  | X |  | X |  | X |
| 14                                | ¿Considera Ud. que la implementación de las TIC propician rapidez en los procesos académicos y administrativos?   | X |  |  | X |  | X |  | X |
| 15                                | ¿Considera Ud. que las TIC mejoraran el nivel de atención a la comunidad educativa?   | X |  |  | X |  | X |  | X |
| 16                                | ¿Considera Ud. que las Tics mejoran los procesos académicos y administrativos?  | X |  |  | X |  | X |  | X |
| 17                                | ¿Considera Ud. que las tics ayudaran en el intercambio de conocimientos y experiencias entre la comunidad educativa?                                      | X |  |  | X |  | X |  | X |
| <b>CARACTERISTICAS DE LAS TIC</b> |   |   |  |  |   |  |   |  |   |
| 18                                | ¿El IESTP cuenta con tecnología implementada en sus procesos académicos y administrativos?  | X |  |  | X |  | X |  | X |
| 19                                | ¿El uso las Tics optimiza tiempo en los procesos académicos y administrativos?  | X |  |  | X |  | X |  | X |
| 20                                | ¿Considera Ud. que el uso de las Tics en el IESTP mejorara la atención del servicio académico y administrativo?   | X |  |  | X |  | X |  | X |
| 21                                | ¿Considera Ud. que el uso de las tics mejorara la enseñanza y aprendizaje en el IESTP?  | X |  |  | X |  | X |  | X |
| 22                                | ¿Ud. considera que los miembros de la institución educativa tienen una buena capacitación frente al uso de las TICS?                                      | X |  |  | X |  | X |  | X |
| 23                                | ¿Considera Ud. que se debe innovar constantemente las Tics en el IESTP?   | X |  |  | X |  | X |  | X |
| 24                                | ¿Considera Ud. que el IESTP debe invertir en un sistema de Tics?  | X |  |  | X |  | X |  | X |

  
 .....  
 María del C. Rosillo de Purizaco  
 LIC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD 03970





## UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

## LISTA DE PARTICIPANTES

| Nº | NOMBRES Y APELLIDOS               | RAZON SOCIAL | DNI      | FIRMA              |
|----|-----------------------------------|--------------|----------|--------------------|
| 01 | Miryela Estiliana Rosales Sánchez |              | 71535847 | <i>[Signature]</i> |
| 02 | MARÍA ISABEL CRUZ ROMERO          |              | 75160350 | <i>[Signature]</i> |
| 03 | Jovani Mercedes Abanto Gonzales   |              | 75499956 | <i>[Signature]</i> |
| 04 | Sandra Victoria Garcia Abad       |              | 71624359 | <i>[Signature]</i> |
| 05 | Edgar Calderon Huertas            |              | 75778272 | <i>[Signature]</i> |
| 06 | Pardo Guerrero Celene             |              | 70563862 | <i>[Signature]</i> |
| 07 | Cortez Aguirre Samir              |              | 70410314 | <i>[Signature]</i> |
| 08 | Jacinto Jiménez Arón              |              | 75672202 | <i>[Signature]</i> |
| 09 | Shirley Jagmin Estrada Pacheco    |              | 75569884 | <i>[Signature]</i> |
| 10 | Saavedra Anton Rosa Linda         |              | 77275208 | <i>[Signature]</i> |
| 11 | Luis Félix Aloma Cruz             |              | 72271340 | <i>[Signature]</i> |
| 12 | Carlos Navarro Zapata             |              | 73458574 | <i>[Signature]</i> |
| 13 | ERICKSON CORONADO SILVA           |              | 70410247 | <i>[Signature]</i> |
| 14 | José Genaro Albines Morales       |              | 02724388 | <i>[Signature]</i> |
| 15 | Luana Jorjón Corrao               |              |          | <i>[Signature]</i> |
| 16 | Maria Fernanda Yurico Nolechavez  |              | 75498740 | <i>[Signature]</i> |
| 17 | Kristhel Xiomara Cevallos Navarro |              | 75262415 | <i>[Signature]</i> |
| 18 | Lady Brendy Rufz Pintado          |              | 75724725 | <i>[Signature]</i> |
| 19 | Brenda Rosmery Reyes Acaso        |              | 74422836 | <i>[Signature]</i> |
| 20 | Ingrid Navarro Flores             |              | 45719050 | <i>[Signature]</i> |
| 21 | Marcia Cayetano Inga              |              | 75077016 | <i>[Signature]</i> |
| 22 | Jeniffer Delgado Navarro          |              | 77178748 | <i>[Signature]</i> |
| 23 | Pamela Anzoza Asunción            |              | 75751154 | <i>[Signature]</i> |
| 24 | Maria Socorro Pulache Vilchez     |              | 71664911 | <i>[Signature]</i> |
| 25 | Landen Undanegui Castillo         |              | 72625415 | <i>[Signature]</i> |
| 26 | flon De la Cruz Jizana            |              | 75751573 | <i>[Signature]</i> |
| 27 | Denise Katharina Dasso Farfán     |              | 70312908 | <i>[Signature]</i> |
| 28 | Maria Margosi Castillo Rodriguez  |              | 71918941 | <i>[Signature]</i> |
| 29 | Fabian Edgardo Espinoza León      |              | 73486452 | <i>[Signature]</i> |
| 30 | Kathryn Selva Palacios            |              | 71851851 | <i>[Signature]</i> |

Anexo 17

DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN PIURA  
"INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO  
"JUAN JOSÉ FARFÁN CÉSPEDES"  
MESA DE PARTES  
EXPEDIENTE N°: 01035  
FECHA DE INGRESO: 10 JUL 2017  
N° DE FOLIOS:

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

SOLICITO: PERMISO PARA EJECUTAR TESIS

Sullana, 10 de julio del 2017

**Econ. Adolfo Zeta Pazo**

**Director General (e) del IESTP "Juan José Farfán Céspedes" Sullana**

**Edinson Cunya Alberca**, con DNI 42205920 domiciliado en calle Los Ficus Mz. F3 Lote 26 - AAHH. Villa Primavera - Sullana, Bachiller en Ciencias Administrativas, egresado de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote "ULADECH - CATÓLICA", me dirijo a Ud y expongo lo siguiente:

Que al culminar los estudios de Licenciatura y al estar realizando el trabajo de tesis solicito a Ud. me otorgue el permiso correspondiente para ejecución de la misma y aplicar las encuestas que sirven como instrumento para obtener datos; ya que la población investigada estará integrada por personal docentes, alumnos y administrativo de la institución a su cargo.

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

Hasta otra Oportunidad



Bach: Edinson Cunya Alberca  
DNI 42205920





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

La presente entrevista tiene como fin recoger información sobre el IESTP "Juan José Farfán Céspedes" para desarrollar el trabajo de investigación titulado: "Características de la Gestión de Calidad con el uso de las TIC, en el IESTP Juan José Farfán Céspedes del Distrito de Sullana, Año 2017" La información que nos brinde será usada exclusivamente para fines académicos y de investigación. Por lo que se le agradece anticipadamente por su participación.

1. ¿Cuál es el tipo de proceso de admisión que utiliza el IESTP "JJFC"?

A los alumnos se les otorga un número de cuenta para realizar su matrícula, siguen un proceso para su respectiva matrícula.

2. ¿Cuántas personas tienen en la atención al cliente el IESTP "JJFC"?

Son 08 personas en las cuales figuran contador, Administrador, Tesorería, Secretaria y Cajero y/o Jefaturas.

3. ¿Qué estrategias tiene para la atención al cliente el IESTP "JJFC"?

Se organizan de acuerdo a sus funciones y atienden mediante un horario establecido.

4. ¿Cómo se toma la asistencia de los profesores el IESTP "JJFC"?

Se toma la Asistencia mediante (reloj) electrónica y Cuadernillo de asistencias.

5. ¿Cuántos trabajadores tienen en total contando docentes y personal administrativo el IESTP "JJFC"?

40 Trabajadores: Personal Jerárquico 06, Personal docente nombrado 08, Personal contratado 11, Administrativo contratado 04, Adm. nombrado 07. (Contador 01 Contratado)



6. ¿Cuáles son sus políticas de enseñanza del instituto el IESTP "JJFC"?
  - Con el nuevo diseño básico Curricular (módulos)
  - Enseñanza aprendizaje y experiencias,
  - formativos en situaciones reales de Trabajo (Prácticas)
7. ¿Cuáles son las reglas y normas educativas el IESTP "JJFC"?
  - Reglamento Interno Estudiantil
  - Reglamento Institucional.
8. ¿Con que presupuesto económico ejecutan sus proyectos de mejora el IESTP "JJFC"?
  - Egresos Propios y Corrientes (Estado)
  - Se implementa por medio del Estado y algunas cosas con recursos generados por el IESTP.
9. ¿Bajo que normas el estado brindan sus procesos administrativos el IESTP "JJFC"?
  - La ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior
  - Normas relacionadas a las Institutos y Escuelas de Educación Superior Tecnológico.
10. ¿Cuántas PC tiene y Con qué tecnologías están trabajando y como hacen para implementarlas el IESTP "JJFC"?
  - 80 PC para laboratorio (Corel I3) Windows 7
  - 10 PC para las jefaturas Administrativas y Secretario, Si cuenta con un Servidor (falla el internet)
11. ¿Cuentan con un servidor cuál es su sistema de calidad o si no cuentan con ninguno el IESTP "JJFC"?
  - Si cuenta con un Servidor de Internet
  - El Servidor presenta deficiencias en la red de Internet.

