



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL USO DE LAS TICS PARA LA
GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MICRO Y PEQUEÑA
EMPRESA, CASO: “ASOCIACIÓN EDUCATIVA
PARTICULAR JOB MOISÉS” EN EL DISTRITO DE
CARHUAZ, ÁNCASH, 2021.**

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

**AUTORA
CABALLERO HUAMAN MARY VICTORIA
ORCID: 0000-0001-6003-5940**

**ASESOR
CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

HUARAZ, PERÚ

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0181-061-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **15:45** horas del día **25 de Junio** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Miembro
Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL USO DE LAS TICS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA, CASO: "ASOCIACIÓN EDUCATIVA PARTICULAR JOB MOISÉS" EN EL DISTRITO DE CARHUAZ, ÁNCASH, 2021.**

Presentada Por :
(1211181099) **CABALLERO HUAMAN MARY VICTORIA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración.**

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL USO DE LAS TICS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA, CASO: "ASOCIACIÓN EDUCATIVA PARTICULAR JOB MOISÉS" EN EL DISTRITO DE CARHUAZ, ÁNCASH, 2021. Del (de la) estudiante CABALLERO HUAMAN MARY VICTORIA, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 5% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 15 de Abril del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Jurado

LIMO VÁSQUEZ MIGUEL ANGEL

Presidente

ORCID ID: 0000 0001 9140 3451

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA

Miembro

ORCID ID: 0000 0001 6079 2319

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE

Miembro

ORCID ID 0000 0002 7575 3571

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

Asesor

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Dedicatoria

A Dios, por protegerme, fortalecerme e iluminar siendo mi guía para poder seguir el camino que tiene trazado para mí, por no abandonarme y ayudarme a alcanzar mi meta profesional.

Con mucha estima, a cada uno de los docente de mi alma mater por su dedicada labor de enseñanza, comprensión y paciencia para hacer de mi persona una excelente profesional.

Agradecimiento

A mi amados padres Margarita y Pedro, por siempre apoyarme y motivándome a mi superación todos los días, por confiar siempre en mí, por jamás abandonarme y por siempre estar a mi lado.

Índice general

Caratula	I
Jurado	IV
Dedicatoria	V
Agradecimiento.....	VI
Índice general	VII
Lista de tablas	IX
Lista de Figuras.....	X
Resumen	XI
Abstract	XII
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.2. Bases teóricas	13
2.3. Hipótesis	24
III. METODOLOGIA	24
3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación.....	24
3.2. Población y muestra.....	25
3.3. Variables. Definición y operacionalización	26
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de información.....	27
3.5. Método de análisis de datos	27
3.5 Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS	29
4.1. Resultados	29
4.2. Discusión.....	40
V. CONCLUSIONES	52
VI. RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
ANEXOS.....	54
Anexo 01 Matriz de consistencia.....	58
Anexo 02 Instrumento de recolección de información	59
Anexo 03 Validez del instrumento	61
Anexo 04 Confiabilidad del instrumento	64

Anexo 05 Formato de Consentimiento informado	65
Anexo 06 Documento de aprobación para la recolección de la información.....	66
Anexo 07 Evidencias de ejecución (Declaración jurada, base de datos)	67

Lista de tablas

Tabla 1 Utiliza la enseñanza virtual.....	29
Tabla 2 Uso de las plataformas de aprendizaje a distancia	31
Tabla 3 Practican el trabajo progresivo en la I.E.	31
Tabla 4 Considera seguro el uso de las Tics en la educación.	33
Tabla 5 Frecuencia considerada al cumplimiento de objetivos	33
Tabla 6 Enseñanza dinámica se relaciona con el uso de las Tics	35
Tabla 7 Las capacitaciones son importantes para fortalecer su labor	36
Tabla 8 La retroalimentación es muy importante para fortalecer su labor	37
Tabla 9 La creatividad del entorno con las Tics impacta en la calidad.....	38
Tabla 10 El aprendizaje innovador con las Tics impacta en la calidad.....	39

Lista de Figuras

Figura 1 Utiliza la enseñanza virtual.....	29
Figura 2 Uso de las plataformas de aprendizaje a distancia.	31
Figura 3 Practican el trabajo progresivo en la I.E.....	32
Figura 4 Considera seguro el uso de las Tics en la educación.....	33
Figura 5 Frecuencia considerada al cumplimiento de objetivos	34
Figura 6 Enseñanza dinámica se relaciona con el uso de las Tics	35
Figura 7 Las capacitaciones son importantes para fortalecer su labor	36
Figura 8 La retroalimentación es muy importante para fortalecer su labor.....	37
Figura 9 La creatividad del entorno con las Tics impacta en la calidad	38
Figura 10 El aprendizaje innovador con las Tics impacta en la calidad	39

Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó con el propósito de establecer las propuestas de mejoras de los factores relevantes del uso de las Tics para la gestión de la calidad del micro y pequeña empresa caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz. Ancash, 2021. El objetivo principal del presente trabajo es establecer las propuestas de mejoras de los factores relevantes del uso de las Tics para la gestión de la calidad del micro y pequeña. La metodología aplicada en la investigación fue de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo, con un diseño no experimental-transversal, teniendo una población y muestra de 09 trabajadores, para la recopilación de datos se les aplico la técnica de encuesta, mediante el instrumento de cuestionario de 10 preguntas que fueron dirigidas a los trabajadores de la institución, para el procedimiento del análisis de datos se ha utilizado el programa de Excel para facilitar la elaboración de tablas y gráficos, obteniendo los resultados el 100% de los trabajadores han efectuado la transformación de las herramientas digitales al uso de la enseñanza virtual, el 78% de los encuestados consideraron que el uso de las tics se hacen de manera segura, el 56 % de los docentes afirman que integrar las tics dentro de la educación de manera remota mejora y facilita la formación académica del estudiante y el 67% ha aseverado que la enseñanza se efectúa de manera innovadora através de los medios de la Tics.

Palabras claves: Calidad, Educación, Gestión y Uso de Tics

Abstract

The present research work was carried out with the purpose of establishing the proposals for improvements of the relevant factors of the use of ICTs for the management of the quality of the micro and small business case: " Corporation Educative Alfred Nobel SAC " in the district of Carhuaz . Ancash, 2021. The main objective of this work is to establish the proposals for improvements of the relevant factors of the use of ICTs for the quality management of micro and small. The methodology applied in the research was descriptive, quantitative, with a non-experimental-transversal design, having a population and sample of 09 workers, for data collection the survey technique was applied, through the questionnaire instrument. of 10 questions that were addressed to the workers of the institution, for the data analysis procedure, the Excel program has been used to facilitate the preparation of tables and graphs, obtaining the results 100% of the workers have made the transformation of digital tools to the use of virtual teaching, 78% of those surveyed considered that the use of TICs is done safely, 56% of teachers affirm that integrating TICs into education remotely improves and facilitates the academic training of the student and 67% have asserted that the teaching is carried out in an innovative way through the means of TICs.

Keywords: Quality, Education, Management and Use of TICs

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Descripción del problema.

Riquelme (2021) nos indica que la interrupción a la educación de manera precipitada en los centros educativos a consecuencia de la crisis sanitaria, ha llevado a que se implemente un sistema educativo totalmente diferente con la inserción de nuevos métodos, herramientas e instrumentos para continuar con la evaluación de los estudiantes, es así que el uso de las Tics emerge su importancia real para la enseñanza que se suponía que tanto docentes y estudiantes estaban preparados y familiarizados.

Es así López-Meneses (2020) menciona que “la TIC puede ayudar a personalizar la educación. En este sentido, la incorporación de las TIC en la educación formal está demandando un nuevo rol del profesorado”. Por otro lado, la gestión de la calidad en la educación, viene ser un conjunto de normas que se encarga de regularizar el sistema educativo en base a parámetros y normas que deben aplicarse al pie de la letra.

Corona (2020) plantea la adaptación de las prácticas educativas a los entornos digitales, reconocer esta oportunidad para entender la educación desde otras perspectivas que reconozcan nuevos significados y prácticas que gracias al uso de las tecnologías por los docentes se podrá mejorar la calidad de la enseñanza al estudiante. Este descentramiento de lo educativo no sólo implica transformaciones espacios temporales de los procesos de aprendizaje, sino que además supone el reto de reconocer y resolver las brechas que se abren o han extendiendo entre los actores de la educación.

A lo que Navarrete et al. (2020) refieren que de la educación en México mostrando preocupación debido que hasta el momento la educación virtual no se venía realizando dentro de los centros de formación a nivel de instituciones educativas (inicial, primaria y secundaria) a pesar que ya se venía dando dentro del nivel superior lo que se considera relevante el uso adecuado de las Tics y plataformas de enseñanza, la falta de esta modalidad con llevo que no se pueda realizar las clases lo que ocasionara un daño mayor si no es adecuada con

prontitud un sistema de enseñanza que no solo se da en un espacio determinado sino que se realice a través del uso de las Tics, que llegue a los alumnos pese a la magnitud de contagios por la pandemia esto nos lleva a comprender que la gestión de la calidad en el ámbito educativo no está siendo brindada al 100%, y se deba de implementar dentro de la actividad educativa un sistema que sea claro y fácil de ser utilizado, debido a que es un sector que cuenta con muchas limitaciones tanto estructurales como la adecuada manipulación tecnológicas.

Ahora bien, en el ámbito Latinoamericano Sánchez et al., (2019) nos habla acerca de usos de las TIC, que debido a la nueva generación de estudiantes que cuenta con un perfil de competitividad digital, se encuentran diferentes posicionamientos de formadores frente a la integración de entorno virtual de aprendizaje (EVA). Estas posiciones de los docentes pueden ser obstáculos o el inicio de un cambio en el modelo educativo que aplican o aprendieron en el desarrollo de su carrera profesional, así mismo la incursión en el uso de las TIC ha hecho que los docentes analicen o replanteen las formas de organizar y a la vez desarrollar el modelo de formación que tienen para mejorar la calidad de la enseñanza.

Esto mismo sucede actualmente en el Perú, según SUTEP (2020) durante la pandemia los docentes han tenido que adaptarse a una nueva realidad, por la enorme brecha que hay con respecto al uso de las TIC, donde el 55% de ellos no cuentan con facilidades ni habilidades para el uso de la tecnología, el cual ha llevado a que estos se formen, capaciten en el uso de las tics y manejo del EVA, más aun teniendo en cuenta que muchos de estos docentes son adultos que han tenido una formación profesional “tradicional”, el cambio ha sido radical para ellos, ya que las limitaciones que el MINEDU ha tenido como son las capacitaciones ha permitido que la educación no se brinde con una calidad que quizá se daba de manera presencial, entonces el uso del EVA actualmente ya es parte del sistema educativo incluso post pandemia, lo que llevara a que la formación profesional tenga que incluir el manejo de las mismas.

En ese sentido es muy importante evaluar la caracterización de los factores relevantes del uso del tic para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa,

caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021.

1.2. Enunciado del problema

¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del uso de las TIC para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021?

1.3. Objetivo general

Establecer las propuestas de mejoras de los factores relevantes del uso de las TIC para la gestión de calidad de la micro y peque empresa, caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021.

1.4. Objetivo específicos

1. Determinar las características de la transformación como factor relevante del uso de las TIC para la gestión de calidad de la micro y peque empresa, caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021

2. Describir las características de la organización como factor relevante del uso de las TIC para la gestión de calidad de la micro y peque empresa, caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021

3. Identificar las características de la integración como factor relevante del uso de las TIC para la gestión de calidad de la micro y peque empresa, caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021

4. Caracterizar la innovación tecnológica como factor relevante del uso de las TIC para la gestión de calidad de la micro y peque empresa, caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021.

1.5. Justificación de la investigación

El trabajo de investigación se justifica al plantear diversas propuestas de

mejora sobre los factores relevantes del uso de las Tics para establecer la importancia que amerita dentro del contexto de cualquier organización lo que es en este caso en la enseñanza dentro de las instituciones educativas por los cambios que se están generando dentro de la transformación digital, el cual nos permita determinar cuáles serán los cambios que los docentes tendrán que afrontar puesto que han afectado la enseñanza habitual de los estudiantes, del mismo modo se tendrá en cuenta los efectos que estará causando el uso de las plataformas virtuales que permita una propuesta de mejora la cual sea aplicada en diversas instituciones, es importante la comprensión que se debe tener sobre el uso de las tics por parte de la plana de docente y administrativos para que contribuya en proporcionar una calidad del servicio reflejado en la buena comprensión del estudiante de los conocimientos lo que se estará más cerca de los objetivos que se desean alcanzar. Al mismo tiempo que esta investigación servirá como punto de partida a las instituciones educativas para poder brindar un servicio de calidad y hacer que los docentes tengan mejores herramientas a la enseñanza y de esta manera contribuir y generar nuevas investigaciones al uso de las Tics y la gestión de la calidad en las micro y pequeña empresa del rubro educación en el distrito de Carhuaz.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional

Mirellas et al. (2019) en su artículo "Comprender el uso de los recursos TIC y los "mass media" en la enseñanza de la historia. Un estudio comparativo del español y el inglés en futuros profesores", realizado en la Universidad Nacional de Oviedo para el grado de Licenciado en Educación. . El propósito de este artículo es comprender las percepciones de los futuros profesores de ciencias sociales españoles y británicos sobre el uso de los diferentes recursos didácticos de historia de los profesores de ciencias sociales en la escuela secundaria. Para ello, realizamos un estudio cuantitativo no experimental con una muestra de 8 cuestionarios en 22 universidades de España y Gran Bretaña con una amplia representación geográfica, utilizando cuestionarios en escalas de valoración cerradas tipo Likert (1-5) . Se detallan los resultados de la descripción de los ítems del cuestionario en relación con el objetivo de trabajo y se describen algunos factores mediante un análisis de varianza de componentes principales de rotación máxima. Los datos resultantes revelaron algunas diferencias significativas en el uso de las TIC y los "medios de comunicación" entre los futuros profesores de español e inglés. Las diferencias indicaron que la percepción del uso de estos recursos era más motivacional en el caso de España y más procedimental en el caso de Inglaterra. En España, existe la necesidad de mejorar la formación del profesorado, tanto inicial como a largo plazo, para lograr una educación más dinámica, replicando el trabajo de los historiadores en el aula, utilizando las TIC y los "mass media" como recursos, ampliando las lecciones de historia. experimentado. La lección es un entrenamiento histórico para los alumnos, no solo como un elemento del juego.

Riviera (2019) "Uso de las TIC y desempeño docente en la escuela de Guayaquil, 2019" es realizar un estudio sobre las relaciones existentes entre las variables uso de las TIC y desempeño docente en las escuelas primarias, Oficial "Victoria Pérez" de Guayaquil, Ecuador. Hay 20 maestros en su distrito, que contó usando varios cuestionarios. Como todos sabemos, se trata de un estudio transversal cuantitativo. Sus proyectos de investigación son no empíricos y tienen un nivel de relevancia. Usando sus métodos de investigación, pudo probar sus hipótesis. Como herramienta de evaluación utilicé dos informes, uno con una escala ordinal de 19 puntos, con una confiabilidad de 0.926, cuya

validez de contenido pudo ser comprobada por evaluación de expertos. Sus registros fueron procesados en el software SPSS versión 22. Los resultados descriptivos de la Tabla 2 muestran que el 50% de los encuestados indicó que su uso de las TIC estaba en un nivel alto y su rendimiento académico también estaba en un nivel normal. La conclusión del estudio es si existe una relación demostrativa entre el uso de las TIC y el desempeño docente utilizando el valor r de Pearson, el nivel de significación es 0.000 como se muestra en la Tabla 6. Presupone una lógica científica basada en Herbert Marcuse, quien dice que el uso de la tecnología debe proporcionarse de acuerdo con las necesidades individuales. Maldonado et al. (2020) En “Ambiente Virtual de Aprendizaje (EVA) como Recurso de Aprendizaje para Aulas Asincrónicas en Instituciones de Educación Superior” Instituto Técnico Superior Victoria Váscones Cuvi, Ecuador. La actual situación de pandemia ha demostrado que la educación virtual es una oportunidad para que las universidades continúen con la formación académica de los estudiantes. El nuevo paradigma es la educación a distancia, que combina diferentes recursos de aprendizaje, como actividades de aprendizaje asincrónico utilizando entornos virtuales de aprendizaje, que buscan la interacción entre estudiantes y docentes para aclarar y profundizar contenidos y mejorar el conocimiento en áreas específicas. Por lo tanto, este artículo se centra en los aspectos informativos del uso de EVA asíncrono como recurso de aprendizaje en instituciones de educación superior. Usando un enfoque basado en la literatura, los hallazgos revelaron que las actividades asincrónicas proporcionan un medio por el cual las actividades de aprendizaje son interactivas y de naturaleza de desarrollo, ya que los maestros las usan para planificar, estructurar, guiar, orientar y aplicar estrategias. Transfiere conocimientos, cree espacios para la discusión de temas y evalúe el aprendizaje. Es obligatorio utilizar las ventajas educativas y tecnológicas que ofrece EVA, cuyos recursos más valiosos son el tiempo y el espacio. Campos (2018) en su informe “Uso de las TIC, creencias y actitudes sobre las TIC en el proceso de aprendizaje del personal académico en centros públicos de investigación”. Caso: CIBNOR” presentado en la Universidad Internacional de Iberoamérica con el objetivo de obtener un doctorado en educación con el objetivo principal, a través de un programa mixto de investigación, investigar la relación entre actitudes, creencias y el uso de las TIC como herramientas educativas. Participación en el Centro Público de Investigación En los programas de Maestría, los investigadores enseñan el proceso en un contexto profesional. En la investigación se utilizaron métodos cualitativos y cuantitativos y se realizó a nivel descriptivo no experimental, para la

obtención de información se realizó una encuesta a instituciones educativas con preguntas abiertas, se entrevistó a un total de 113 personas y se obtuvo los siguientes resultados; creó todos los becarios CIBNOR. Todos los títulos son doctorados, lo que representa el 98,8%. Del mismo documento se puede afirmar que la edad media calculada es de 53,3 años, lo que coincide con la edad media de los resultados de la encuesta, cuyo valor se determina en 53,64 años; hallazgos clave: Este estudio explora el fenómeno, el Centro ofrece cursos que se enfocan en programas de maestría y doctorado, teniendo en cuenta la efectividad de las TIC, enfatizando que depende del contexto en el que se pretende entregar el contenido. En conclusión, el objetivo del estudio fue conocer y determinar el uso de la tecnología y las actitudes y creencias al respecto entre la comunidad académica de la institución. Es particularmente importante identificar las razones del bajo uso de las TIC en la enseñanza y aprendizaje de cursos y planes de estudios

Mamani (2019) realizó un estudio en Bolivia sobre el uso de las TIC para crear un aprendizaje significativo que conduzca a una maestría. Una investigación de tipo aplicada que utiliza métodos cualitativos, un nivel descriptivo y un diseño transversal no experimental. Se utiliza el método de análisis de la literatura para recolectar información a través de una encuesta por cuestionario, y la muestra pertenece a la enumeración intencional y no probabilística. El propósito del siguiente estudio es describir el uso de las TIC y el software libre como herramientas de apoyo al aprendizaje. El estudio concluyó que debido a la falta de equipamiento y modernización de la enseñanza en el campo de la educación, no se utilizan los recursos científicos y tecnológicos, por lo que el proceso de enseñanza se lleva a cabo de manera tradicional. Además, el informe agregó que a pesar de los esfuerzos para implementar nuevas políticas de educación tecnológica, los nuevos recursos educativos aún no brindan oportunidades efectivas para maestros y estudiantes.

A nivel nacional

Paniagua (2021) en su publicación acerca del “Uso de las TIC y el desempeño docente en el nivel secundaria en el contexto actual del COVID-19, en la provincia de Fajardo, de la región Ayacucho, 2021”, de la Universidad Cesar Vallejo. Su investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el uso de las TIC y el desempeño de los docentes de secundaria en el contexto actual del COVID-19 en la provincia de Ayacucho Fajardo en el año 2021. Esta es una investigación causal donde encuestamos a 50 docentes y maestras y les aplicamos una prueba: una sobre desempeño docente y otra sobre uso de tecnología. En

cuanto al uso de las TIC en la docencia, los resultados arrojaron que el 42% de los docentes encuestados se encontraban en un nivel satisfactorio, el 58% en un nivel excelente y ninguno de los docentes se encontraba en el nivel de primaria. En cuanto a la segunda variable, se encuentra que el 2% de los docentes encuestados son vigentes, el 82% son satisfactorios, el 16% son excelentes y ningún docente es vigente o en proceso. Por otro lado, para la correlación entre el uso de las TIC y el desempeño docente, el resultado obtenido en r es igual a 0.649, $p < 0.05$, concluyendo así que existe una correlación positiva entre las dos variables en relación a contexto del COVID-19, en la provincia de Fajardo, en la región Ayacucho, 2021.

Rojas (2022) en su estudio “Uso de las TIC y desempeño docente durante la epidemia en una institución educativa de la región Lima en el 2021”. El objetivo fue determinar la relación entre el uso de las TIC y el rendimiento del aprendizaje. La investigación es no experimental y sustantiva porque intenta determinar la relación entre las variables objeto de estudio. Encuestamos a una muestra de 40 profesores de tecnología utilizando dos herramientas para evaluar su nivel de uso de las TIC y desempeño profesional. El instrumento utilizado es un cuestionario con un total de 40 preguntas, se utilizan dos cuestionarios uno de 20 ítems con una confiabilidad de 0.868 y otro de 20 ítems con una confiabilidad de 0.958. Los datos son procesados por SPSS v 28 En cuanto al uso de las TIC, los resultados arrojaron que el 32,5% de los docentes encuestados se encontraban en un nivel alto, el 32,5% en un nivel medio y el 35% en un nivel bajo. información. herramientas tecnológicas. De igual forma, el 32,5% de los docentes encuestados tiene un nivel de enseñanza alto, el 32,5% - un nivel medio y el 35% - un nivel bajo en relación al desempeño pedagógico. Por tanto, al analizar e interpretar los datos, los resultados obtenidos muestran que existen relaciones significativas entre las variables objeto de estudio.

Amador (2021) realizó una investigación en su estudio “Uso de las TIC y desempeño docente, Santiago de Cao, 2020” para su Ph.D. En educación. Investigación básica, nivel causal, no experimental, utilizando métodos cuantitativos. Se establecen supuestos generales y otros supuestos específicos, por lo que se utiliza un enfoque inductivo-deductivo. Hay 84 profesores de no probabilidad en la muestra. Para recolectar la información se utilizó una prueba psicométrica de 21 ítems para variar el uso de las TIC y 40 preguntas para evaluar el desempeño de los docentes. El objetivo del estudio fue

determinar el grado de correlación entre el uso de las TIC y el rendimiento académico. Los investigadores concluyeron que la "r" de Pearson se correlacionó positivamente, igual a 0,566, con un nivel de significancia de $p < 0,01$, rechazando así la hipótesis nula. Las investigaciones muestran que la prioridad del MINEDU es una política que fortalezca las competencias tecnológicas de los docentes de los diferentes niveles educativos en diversas direcciones. También anima a todos los profesores a utilizar los recursos y herramientas que proporcionan las TIC para aumentar su nivel de competencia.

Alejo y Sánchez (2020) en su tesis "Herramientas Web 2.0 en el Proceso Instruccional" en la Universidad San Ignacio de Loyola, Licenciatura en Educación, cuyo objetivo principal es analizar el impacto del uso de herramientas Web 2.0 en el proceso instruccional. El estudio utilizó un enfoque cualitativo para obtener información utilizando niveles relevantes de interpretación experimental y creó una tabla de análisis en 2 tablas para obtener los siguientes resultados: Actualmente, el uso de las tecnologías Web 2.0 en la educación es de crucial importancia. La tecnología facilita el trabajo en grupo e incluye herramientas para crear presentaciones de aprendizaje para la enseñanza y el aprendizaje. De esta manera, los nuevos conocimientos se aprenden de forma didáctica, en pequeños grupos y de forma lúdica, equilibrando la riqueza de información que se encuentra en la web con una selección de información auténtica y relevante que ayudará en el aprendizaje, donde los estudiantes de magisterio pueden desempeñar el papel de mentor o mediador en diferentes áreas educativas, las principales conclusiones son las siguientes: Luego de un análisis detallado, se extraen las siguientes conclusiones principales: La Web 2.0 es fundamental para profundizar en el conocimiento, y estas herramientas dominan el trabajo de las personas. Además, es muy útil para los docentes de hoy utilizar estas herramientas en el proceso de aprendizaje, que es una de las estrategias modernas que los docentes pueden utilizar para influir y crear aprendizajes importantes en los estudiantes. Asimismo, la mayoría de los estudiantes están inmersos o familiarizados con el uso de Internet, y el trabajo colaborativo, colaborativo e interactivo que desarrollarán los estudiantes hará que el uso de estas herramientas sea divertido, ameno y educativo; El uso es esencial. Este proceso debe desarrollarse de manera eficiente. El papel del docente es ser guía y guía, brindando a los estudiantes información confiable en la adquisición de conocimientos. Además, se mejorará la capacidad de aprendizaje de los alumnos porque los profesores utilizarán correctamente las herramientas de la Web 2.0. Los roles de los estudiantes serán creativos, colaborativos e independientes. De esta manera, la motivación que los

estudiantes logran en el proceso se mantiene constante gracias al desarrollo de sesiones de aprendizaje dinámicas e interactivas y, lo más importante, tareas que desarrollan a los estudiantes en todas sus habilidades y capacidades.

Bermúdez (2020) en su disertación “Uso de las TIC y desempeño docente en las unidades educativas de Naranjara, 2020” publicada en la Universidad César Vallejo para la maestría en gestión educativa, cuyo objetivo principal es Determinar la relación entre las TIC y la docencia. desempeño en las unidades educativas de Naranjara 2020. Entre ellos se utilizó la investigación básica descriptiva diseño no experimental, correlación transversal y métodos cuantitativos. La muestra de la investigación está compuesta por 35 docentes utilizando métodos de encuesta. Utilizando como herramienta un cuestionario con 17 temas, se prueba y valida la herramienta con la participación de 3 profesionales que estudian los temas estudiados. Después de la validación, se realizaron 11 alfas de Krone-Bach para capturar la confiabilidad, logrando $\alpha = 0,88$ y $\alpha = 0,84$ para cada variable. Los resultados se analizaron mediante el programa estadístico SPSS utilizando el coeficiente de Spearman, alcanzando $Rho=0.841$ con una significancia de $0.003 < 0.05$, aceptando así la hipótesis alternativa que uso de las TIC y desempeño docente de las unidades educativas en Naranjar 2020, sabiendo así que el nivel de relación es alto.

A nivel regional

Mejía (2020) En su artículo "Estudiante de educación secundaria Santa Rosa de Lima, estudiante de educación secundaria que usa las TIC y estudia instituciones educativas privadas, fue Chimbote en 2020. Lo recibió en la Universidad Católica de Los Ángeles en Los Ángeles en la Universidad Católica. Entre el uso de tecnologías de información y comunicación (TIC) y estudiantes de secundaria en las instituciones educativas de Santa, 2020. Este estudio es un método cuantitativo con un nivel inimaginable de interpretación experimental para obtener 10 información, completar el estudio y abrir 34 maestros para el problema. de la institución educativa. Dichos resultados; 88.2 % de las personas conocen las TIC, mientras que el 97.1 % de las personas han completado una buena capacitación en disciplina, se espera que se espera que se espera que se espera que se espera Se espera que se espera que se espera que se espera que esté en rendimiento, el 97 % de los estudiantes son dominantes en las TIC y aproximadamente el 80 % de los estudiantes los usan regularmente; aunque el 76.5 % de ellos muestran que 74 personas ayudan a mejorar su enseñanza. Proceso y una mejor comprensión de los estudiantes,

pero solo el 44 % (15 estudiantes) puede lograr los resultados esperados. El 82.3 % cree que las TIC es un factor decisivo en el proceso de aprendizaje, mientras que el 76.5 % de las personas no creen que las TIC sea un factor para la distribución. Los resultados esperados son solo el 44 % de los estudiantes (15); La conclusión es que el uso de las TIC en su conocimiento no afectará parcialmente los resultados del aprendizaje, ya que no existe una correlación significativa entre estas variables. El uso de las TIC en su área y los componentes de empleo de las TIC no afectan los resultados del aprendizaje, ya que no existe una correlación significativa entre estas variables.

Morales (2022) en su tesis Factores determinantes de la aceptación y uso tecnológico de los directivos de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, 2021, el propósito del estudio fue determinar los factores de toma de decisiones y técnicas de uso del Rector. Universidad de Huaraz Santiago Antunes de Maiolo 2021. El estudio es un tipo de investigación cuantitativa no experimental. Se utilizó como instrumento la encuesta con 78 poblaciones y 65 gestores de la Universidad Nacional de Santiago Antunes de Maiolo. La conclusión es que el factor disposición a usar está significativamente correlacionado positivamente con el uso efectivo de la tecnología, con un valor de 6.47; el valor del factor de influencia social es 1,99, lo que se correlaciona positivamente de forma significativa con el deseo de utilizar la tecnología; el valor del coeficiente de valor intrínseco es 2,59, que es un factor digno de mención. Garcilaso (2020) en su artículo “Uso de herramientas TIC y rendimiento de aprendizaje en colegios secundarios de la región Ancas de la Universidad Nacional de Huancavelica” tuvo como objetivo determinar la relación entre el uso de herramientas TIC y el rendimiento de aprendizaje en el nivel medio superior. Relaciones existentes entre instituciones educativas de la región Ancas en 2019. El estudio es de tipo básico y nivel correlacional ya que intenta determinar la relación entre las variables de estudio (herramientas TIC y rendimiento de aprendizaje) utilizando un diseño no referencial. Modalidad relacionada con el experimento. Se encuestó a una muestra de 108 docentes y se utilizaron dos herramientas (encuestas) por tecnología (encuesta) para evaluar su nivel de uso de herramientas TIC y desempeño profesional. Por lo tanto, mediante el análisis e interpretación de los datos se encontró que si existe una correlación alta, positiva y significativa entre las variables de estudio (herramientas TIC y rendimiento de aprendizaje), se encontró un coeficiente r de Pearson de 0,844. El valor p es 0,000. La conclusión final es que el uso de herramientas TIC está relacionado fuerte, positiva y

significativamente con el rendimiento del aprendizaje en instituciones de educación secundaria en la región de Anka en 2019. Palabras clave: herramientas TIC, programas informáticos, comunicación virtual, rendimiento del aprendizaje, planificación TIC.

Ponte (2022) en su trabajo “El uso de las TIC para mejorar el pensamiento matemático en los estudiantes de la IE “José Antonio Encinas Franco” Seccha, Ancash, 2022. Tiene como propósito determinar cómo el uso de las TIC contribuye al desarrollo del pensamiento matemático en los estudiantes de I estudiantes. E. José Antonio Franco Robles, Seccha, Ancash, 2022, Izmantojot TIC. Este estudio comienza con un análisis del desarrollo del pensamiento matemático, y de igual manera sigue un tipo cuantitativo, un nivel de aplicación y un diseño pre experimental. en una muestra de 20 estudiantes; aplicación de métodos observacionales como herramientas de recolección de datos, escalas de calificación, herramientas de pre-test y post-test validadas por 4 expertos, con una confiabilidad Alpha de Combrach de 0.769. Los resultados mostraron que cuando se predijo, el 95% de los estudiantes estaban en su nivel actual; 5% estaban en el nivel de desempeño. Sin embargo, en el seguimiento, el 5 % de los estudiantes se encontraban en el nivel de proceso y el 95 % en el nivel de desempeño. Se concluyó que el uso de las TIC como estrategia mejoró el desarrollo del pensamiento matemático entre las I.E. estudiantes de 1er grado. José Antonio Encinas Franco, 2022; sus resultados muestran que en el pretest el 95% está en proceso y en el postest el 95% está en el nivel de desempeño. Cueto (2020) en su trabajo titulado “El uso de las TIC para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas de servicios, transporte terrestre de pasajeros en la Región de Chimbote, Provincia de Ancash Santo, 2017: Empresa de Transportes Cruz del Norte”. Investigación El objetivo general del proyecto es determinar las características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro transporte en la provincia de Ancas, Región de Chimbote y transporte terrestre de pasajeros en la provincia de Ancas, Región de Chimbote, utilizando las tecnologías de la información y la comunicación para la gestión de calidad. 2017 año. El tipo de investigación será cuantitativa, descriptiva, no experimental - transversal. Cabe recalcar que para la recolección de datos se utilizará métodos de encuesta con los siguientes resultados: Respecto a los microempresarios: el 60% tiene entre 31 y 50 años, el 60% tiene estudios superiores universitarios y son dueños de empresas. Sobre las micro y pequeñas empresas: 100% activas en el mercado por más de 8 años, 60% creadas con fines de lucro y generación de empleo para la sociedad. Respecto a la gestión de la

calidad utilizando las tecnologías de la información y la comunicación: el 80% cree que el uso de las TIC ayuda a crecer a las empresas, el 60% cree que ahorra tiempo y el 60% cree que se deben tomar medidas de seguridad para garantizar el uso y lograrlo. Se concluyó que los emprendedores son hombres (80%), entre 31 y 50 años (60%) y que el uso de las TIC es más costoso (80%), pero a la vez reducirá costos en el corto plazo (60%) y lograr una comunicación más rápida con los usuarios (60%) y poder aumentar las ventas (20%).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de la calidad

Definición de calidad

Gonzales y Manzanares (2020) identifican la calidad como un conjunto moderno y sistematizado de conocimientos sobre los procesos de diagnóstico, diseño, planificación, ejecución y control del comportamiento teológico de una organización, interactuando con un entorno social racionalmente orientado sociedad y tecnología.

Para Castillo (2019) el modelo Deming permite a las organizaciones tener un crecimiento y un desarrollo constantes y de manera fluida, como herramienta de gestión de calidad es ideal para escenarios donde se requiere una mejor calidad mejores precios, mejoras continuas en sus procesos brinda soluciones comunes y complejos y se caracteriza por tener un enfoque directo con el cliente. Por consiguiente, nos permite realizar seguimiento y medir cada acción de la organización permitiéndonos realizar mediciones, realizar modificaciones y corregir decisiones y errores, porque los productos y servicios deben reflejar las exigencias de calidad que requieren los clientes.

Jabaloyes et al., (2020) nos indican que para conseguir la calidad es necesario conocer todos los detalles y aspectos relevantes que permiten realizar la planificación de todas las actividades de la organización, así como un uso adecuado y correcto de los recursos de la empresa, necesariamente materiales y humanos, de esta manera se tendrá como resultado una calidad precisa y adecuada es decir viene a ser el conjunto de propiedades y características que determinan la valoración del producto o servicio. Frente a otras definiciones de carácter más cualitativo, estas propiedades y características suelen ser, por lo general, medibles o cuantificables permitiendo su evaluación.

Tipos de calidad

Jabaloyes et al., (2020) nos indican que existen cuatro tipos de calidad que dependen de la fase de su ciclo de vida del producto o servicio:

Calidad de diseño: se entiende como la idoneidad del proyecto del producto o servicio respecto al uso final y al proceso de fabricación o prestación del servicio

Calidad de diseño: se entiende como tal la idoneidad del proyecto del producto o servicio respecto al uso final y al proceso de fabricación o prestación del servicio.

Calidad de disponibilidad: se refiere este concepto a la posibilidad de disponer del producto/servicio cada vez que éste debe ser empleado o utilizado.

Calidad de servicio: hace referencia a: La posibilidad de respuesta en caso de fallo o La información en relación con las características y condiciones de uso o servicio para aprovechar al máximo las posibilidades del producto, y - Atención prestada al cliente.

Definición de gestión de calidad

Guerra et al., (2022) nos indican que la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad, según la ISO 9001 brinda la oportunidad de un cambio organizacional, que les permite a las empresas ser más competitivas y abrir las puertas a nuevos mercados. Se reconoce que “cada día crece la exigencia de estos estándares en todos los países, motivo por el cual una certificación internacional se plantea como una necesidad a fin de permanecer competitivos e incursionar en nuevos nichos de mercado”. Implementar estas certificaciones de calidad, demuestra el compromiso de la empresa con el cumplimiento de los estándares internacionales y el mejoramiento continuo, destacando el rol proactivo de los empresarios. Consideran que el sistema de gestión de calidad está conformado por un conjunto de normas y estándares que se usan de manera internacional, relacionados entre sí y que tiene uno solo fin, el cual es cumplir con las expectativas en la calidad de una organización, que tendrá que considerar y aplicar para poder satisfacer a los clientes, uno de los principales objetivos del SGC es poder simplificar procesos de la empresa e incrementar la calidad del servicio o producto ofrecido por la misma Existen varios SGC, todos ellos aprobados y realizados por OIE, dentro de los cuales podemos mencionar el ISO 9001: 2015. Esta norma está enfocada a la calidad de una organización mediante la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad,

permite a una empresa la capacidad de satisfacer las necesidades de sus clientes. La implantación del sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001 supone una inversión por parte de la empresa. En este proceso de implantación debemos tomar en cuenta la fase de asesoría o consultoría de implantación, así como los costos de la auditoría de certificación.

La implementación de un modelo de gestión de calidad juega un papel importante porque permite otorgar valor agregado al servicio brindado, esto se ve reflejado en la eficiencia de las organizaciones, la mejora continua, la reingeniería de procesos y la optimización de recursos y esto favorece el aumento del desempeño laboral y también el aumento de la proactividad en la empresa, de esta manera permite cumplir con los objetivos de cada área en un menor tiempo, ahorrando horas de trabajo que bien pudieron utilizarse, pero el aprovechamiento no sería ideal porque se estaría desperdiciando el tiempo en operaciones inadecuadas, conllevando al fracaso secuencialmente (Chacón & Rujer, 2018).

Según Los Santos y de Obesso (2020) quienes definen a la gestión de calidad como un sistema de dirección en constante cambio que está fundado por una serie de herramientas, métodos y valores; siendo su objetivo principal incrementar la satisfacción del cliente reduciendo la cantidad de recursos, considerando de vital aspecto la filosofía que establece Deming, siendo su proceso de calidad y al final de lo que resulta lo que determina como se había planificado para dar paso a sistematizar para realizar las cosas de manera ordenada y correcta es así que en la actualidad se usa como la versión más completa a la gestión de la calidad con los aspectos más relevante del PDCA (Plan, Do, Check, Act).

Planear (Plan)

Es un componente dentro del ciclo de Deming que establecen los objetivos a los que tiene que llegar la empresa, considerando lo que se ha planificado en un tiempo establecido incluyendo el estudio que se hará para prever los ajustes si se lo requiere al poseer una carencia es por ello que se cuenta con un respectivo plan de trabajo.

Hacer (Do)

Es la acción de realizar el plan de trabajo dentro de un establecido tiempo que permitirá un debido control de todas las acciones realizadas.

Verificar (Check)

Se realiza la verificación de lo que es planificado con lo realizado en concordancia a los resultados que se obtienen, considerando los indicadores de evaluación que nos permitirá saber si se llegó al objetivo.

Actuar (Act)

Siendo la última fase del ciclo de Deming, es aquí donde se conoce el punto de calidad de los resultados finales que se obtendrán de todo el proceso de que se realizó dando cumplimiento a lo planificado y si no es el caso de que los resultados que obtuvieron se podrá dar paso a un nuevo plan de mejora.

Indicadores:

- Planificación de objetivos
- Acciones correctivas.
- Seguimiento de los resultados.
- Acción de mejora.

Beneficios de implantar una gestión de calidad a la empresa

Según Traba (2020), las empresas necesitan implementar un sistema de gestión de la calidad ya que ayudará a mejorar su posición competitiva e imagen tanto interna como externamente, teniendo así los siguientes beneficios: Mejorar la estructura organizativa de la empresa. Porque cuando operamos de manera sistemática, muchas veces surgen innovaciones que nos ayudan a mejorar la eficiencia de los procesos de nuestra empresa. Permite el control sobre los procesos y el desempeño de la propia organización. Nos ayuda a cumplir mejor con las regulaciones relacionadas con nuestros productos y servicios. Reforzar la formación de los empleados de la empresa. Al tener más información sobre el proceso, pueden entender mejor el proceso y pueden ejecutarlo de una manera más ágil, reducir los desperdicios, etc. satisfacción y su lealtad. Tienen en cuenta las necesidades y expectativas del cliente.

Mejorar la imagen de nuestros productos y servicios y, a medio plazo, de nuestra organización. Esta mejora de imagen repercute en una mejor posición en el mercado frente a la competencia. Fomentar la innovación y el aprendizaje organizacional. Mejorar

la posición competitiva de la empresa, su probabilidad de crecimiento sostenible en el tiempo y su posición de liderazgo.

2.2.2. Uso de las tics

Garcés (2020) señala que las tecnologías de la información y comunicación (TIC) se erigen como instrumentos indispensables para el funcionamiento y la optimización del trabajo en la actual sociedad del conocimiento. Las empresas en particular, como unidades productivas están cada vez más conectadas a través del uso de las TIC al entorno digital, que a su vez les plantea permanentes retos y amenazas.

Al hablar de las Tics nos referimos a las herramientas tecnológicas que permiten la accesibilidad, tratamiento y la difusión de los datos es decir la información que pueden ser denominados como sonidos, imágenes, textos, entre otros que son parte del entorno digital. Estos elementos serán desplegados por el uso de las tics siendo fácilmente interconectados a los sitios virtuales de información (Camacho, Vera y Méndez, 2018). La utilización de estos elementos ha tenido un impacto positivo y negativo para algunas personas, en el aspecto profesional y laboral puesto que en otros ha generado problemas de índole físico y psicológico por tanto el uso en exceso o la falta de preparación en su manejo (González y Pérez, 2019).

Según López (2020) las TIC son usados como soporte técnico para incorporar redes o canales que integren el acceso general a la información, especialmente sobre el desarrollo de aplicaciones innovadoras que sean aplicables en el ámbito educativo, para desarrollar asignaturas que son propias del ser humano; el uso de la tecnología es algo intrínseco en el estudiante que genera un conocimiento técnico y científico de informática para intercambiar sistemas de códigos. Lo que es confirmado por Amores & De Casas (2019) quienes dicen que las Tics son recursos que han conllevado un gran efecto en la vida cotidiana, involucrando a todos los ámbitos de la sociedad dicha automatización pone al margen a una sociedad tecnológica que se halla inmersa con una educación integral con avances positivas de la mentalidad y actitudes de los estudiantes, involucrando la motivación en su aprendizaje para que impulse promover la utilización de las TIC como parte del direccionamiento de la influencia en las diferentes aspectos que dotan de recursos. López (2020), nos explica a cerca de como los recursos virtuales ha transformado la metodología de enseñanza, esto bajo el soporte de la tecnología; así mismo cómo ha

evolucionado el sistema de educación a distancia, considerando que parte de esa 16 población a la que se dirige no se encuentra en un punto exacto de ubicación, es por ello que, mediante el uso de plataformas virtuales, redes sociales y demás se hace el desarrollo de un contenido de clase se impartía de manera presencia. Del mismo modo, estas transformaciones generan comunidades de aprendizaje, que permite la interacción a través de las redes, compartiendo contenido como estrategias de aprendizajes, grupos de trabajos, una comunicación más asertiva con los estudiantes y más cercana con los padres de familia.

También según Rappoport et al. (2020) mencionan que los dispositivos tecnológicos permiten a las personas acceder a canales de información de forma virtual. Están inmersos en las tareas de almacenamiento, procesamiento, interpretación y gestión de la información. Una computadora es un dispositivo electrónico que puede procesar datos, convertirlos en información y realizar interacciones. A diferencia de los teléfonos inteligentes, que se consideran computadoras pequeñas debido a sus capacidades. Tienen un sistema operativo que varía de una marca a otra y pueden instalar fácilmente diferentes aplicaciones. Son diferentes de los teléfonos móviles tradicionales porque tienen características avanzadas como la pantalla táctil. Las tabletas son dispositivos livianos y compactos que, al igual que los teléfonos inteligentes, tienen pantallas táctiles y sistemas operativos que varían según la marca.

La navegación frecuente por internet, acceso a redes sociales, lectura de versiones digitales de publicaciones, etc., entre los que se pueden mencionar algunos para poder desarrollar cursos virtuales, tales como: Google Meet, YouTube Studio, Zoom, Skype y Jitsi Meet. Con Google Meet (Google, 2021), los estudiantes pueden conectarse a reuniones ilimitadas. La versión básica puede admitir 100 usuarios y, si tiene una cuenta de G suit for Education, puede admitir 250 usuarios. YouTube Studio (2021) es una herramienta con la que puedes grabar y subir videos fácilmente, así como chatear. Zoom (2021), al igual que Google Meet, accede a las reuniones a través de un enlace, y su versión gratuita solo permite una duración de 40 minutos. Con esta herramienta, puede compartir archivos, grabar reuniones e interactuar a través del chat. En cuanto a las herramientas de comunicación, es importante saber que sus aplicaciones digitales se derivan de la evolución de las TIC, su desarrollo permite a la sociedad elegir diferentes modos de comunicación a través de videos, documentos, redes sociales, anuncios,

podcasts y otros (Pizarro, 2020). La aplicación WhatsApp está instalada en teléfonos inteligentes y tabletas, y puedes usarla para transferir mensajes, fotos, música, archivos, etc., e incluso puedes hacer videollamadas, pero está limitada a 8 usuarios (Rappoport et al., 2020).

Ventajas del uso de las tics

Las TIC presentan ventajas como, despertar el interés para motivar a los educandos en su aprendizaje; facilita la interacción para acceder a una gran cantidad de información. También, estos recursos les permiten interactuar entre sus pares cuando se encuentran a distancia; retroalimenta a los estudiantes; facilita la comunicación a través de ciertos canales y permite el desarrollo del aprendizaje cooperativo.

En relación al docente se destacan ventajas como el acceso a una información moderna y novedosa; la creación de clases, dinámicas, participativas y la elaboración de instrumentos para las evaluaciones (Plaza et al, 2020).

Desventajas del uso de las tics

Las TIC pueden convertirse en distractores para los educandos; se invierte tiempo en la búsqueda de información, no siempre se encuentran contenidos óptimos, puede ocasionar aislamiento, problemas oculares, corporales y una exposición a los fallos técnicos (Cacheiro, 2018). También, problemas de conexión, ansiedad y estrés, defectos tecnológicos que perjudican el desarrollo de la sesión y la compra e inversión de aplicaciones dirigidas al proceso educativo (Plaza et al., 2020). Asimismo, las TIC demandan una continua actualización de los docentes, los vuelven dependientes de lo tecnológico y en algunos casos se ven obligados a tomarse un tiempo mayor para analizar la información con la finalidad de asegurar su veracidad.

La presencia de las TIC en el ámbito educativo ha cambiado el rol tradicional de los estudiantes y docentes, de tal manera que los primeros pasaron a ser protagonistas de su aprendizaje y se volvieron más autónomos, mientras que los segundos, dejaron de ser una fuente del saber (Sandoval, 2020). Las TIC en educación son consideradas como las herramientas de tecnología que se utilizan para reforzar la enseñanza y el aprendizaje. Cuando se habla de estas herramientas en el proceso formativo se destaca la labor del docente ya que, es él quien debe de elegir las estrategias didácticas, los canales de comunicación y los materiales pertinentes (todos ellos apoyados en la tecnología) para

que los educandos puedan adquirir un aprendizaje relevante; por lo tanto, es necesario que el docente se capacite en el manejo de las TIC (Sandoval, 2020). La integración de estas estrategias en el proceso de enseñanza y aprendizaje, depende de los recursos que disponen, su autoeficacia, su actitud hacia las TIC, el currículo escolar, la frecuencia y el tipo de uso (Tapia, 2021). Si bien es cierto, se ha demostrado que las TIC han tenido y siguen teniendo un impacto positivo en la educación; también se ha demostrado que su uso puede repercutir negativamente en el entorno docente, ya que resulta un cambio drástico a un estilo de enseñanza practicado por años, lo cual puede conllevar al desarrollo del estrés (González y Pérez, 2019). Un claro ejemplo de abrupto cambio ocurrido en la enseñanza, es la que trajo consigo la pandemia del Covid-19, pues el personal docente tuvo que continuar con su labor educativa haciendo uso de la tecnología, lo cual resultó un gran reto para ellos porque no se encontraban familiarizados con su uso y en algunos casos, el manejo de las plataformas virtuales fue nula; esto les generó depresión, ansiedad y estrés (Cortés, 2021).

Dimensiones de la variable del uso de tics Transformación

Pardede (2020) las transformaciones que se está experimentado en el medio educativo, esencialmente en las universidades, esto implica tener en cuenta la necesidad de aprendizaje permanente, costo de sistemas, modelos didácticos y aumento de la demanda educativa, esto permitiendo que la tecnología nos de estas facilidades. Es decir, hacer uso de programas formativos semipresenciales, a distancia, conocer nuevos modelos, buenas prácticas que faciliten el desarrollo e implementación de los programas educativos virtuales.

Gómez y Escobar (2021), quien nos menciona que el acceso a la educación virtual ha incrementado en los últimos años, llevando a que la población tenga más acceso al servicio educativo, sin embargo, esto no ha cambiado respecto a la mejora de la calidad del servicio educativo, porque aún se sigue manteniendo las desigualdades entre los servicios públicos y privados.

Organización de la información digital

Vólques et al., (2020) quienes hablan que la organización de la información digital a través de plataformas digitales como el conocimientos y uso funcional y creativo de los 17 programas informáticos y las habilidades que se requieren para el tratamiento de la

información que se brinda, enfocándose en el desarrollo profesional de los docentes. Por otro lado Levano (2019) menciona que se debe tener en cuenta los perfiles de los ciudadanos actuales, dado que el avance de la tecnología ha permitido que estos tengan mayor conocimiento y participación. No obstante, en los próximos años la información digital va a afrontar un dilema educativo, es decir permitiendo que el manejo de las TIC se empodere y tenga más notoriedad en aspectos sociales como la política, economía, empleabilidad, culturales y de entretenimiento.

Integración tecnológica

López (2020) señala que las integraciones de la tecnología son consideradas como la medición de indicadores, innovación de las tecnologías, impulsor de la marca y crear la propia identidad de la organización, es decir las organizaciones no tendrían la necesidad de hacer uso de publicidad, marketing y demás, porque estas innovaciones tecnológicas permiten a la marca ganarse un posicionamiento en el mercado. Es preciso mencionar que las inversiones también permiten trascender nuevos escenarios de aprendizajes conectándose de una manera horizontal con la población educativa, quiere decir que mucha población podrá acceder a este sistema de manera remota, ya que acortará las distancias que existen entre sí, permitiendo mayor cobertura a nivel nacional o internacional, a todo esto le podemos denominar como la inclusión digital, ya que el

sistema educativo virtual no solo será transmitido a un grupo de elite, sino que abarcará una mayor cobertura y accesibilidad nacional.

Innovación tecnológica

Vólques et al., (2020) también nos confirman que el avance de la tecnología permite que las instituciones hagan una mayor inversión en infraestructura tecnológicas con único fin de aumentar la calidad de servicio de educación brindada, tengamos en cuenta que este no es un cambio trivial y común, sino un cambio social muy rápido que ha permitido mucho desarrollo en la población, es por eso que estas inversiones permiten a los estudiantes a desarrollarse por otro tipo de plataformas y a los docentes actualizar su sistema de enseñanza común. La optimización de los recursos, mayor control organizacional, mejor gestión tecnológica y mejoras en la gestión de los recursos obtenidos son los factores que se deberán recopilar de una buena inversión estratégica.

Importancia de las tics

Las TICS (Tecnologías de la Información y Comunicación) se han convertido en una herramienta poderosa en muchos campos de la vida humana y del quehacer académico, social e intelectual. Y por supuesto, también dentro de la gestión de calidad. Así las cosas, los medios electrónicos nos permiten la interconexión, la simultaneidad, la visión holística y multisensorial. Millones de personas en el mundo entero usan el internet para informarse, comunicarse, crear contenido o simplemente disfrutar de un momento de ocio y estar interconectados. Las TICS también se han incorporado a empresas o negocios, en este caso a las MYPES, las que acorde con los tiempos de la tecnología digital se han adaptado frente a los recursos y capacidades de su entorno para mostrarse 16 competentes, lo cual permitirá una mayor diferenciación de sus productos, en este caso personalizados de acuerdo al perfil de sus clientes, creando nuevas ventajas competitivas, alterar las reglas de la competencia, generar nuevas oportunidades de negocios, y por supuesto modificar la estructura organizativa de la empresa con una gestión de calidad efectiva.

Indicadores:

- Enseñanza virtual
- Uso de plataformas
- Aprendizaje progresivo.
- Enseñanza dinámica
- Capacitación
- Retroalimentación
- Aprendizaje innovador

Micro y pequeña empresa (mypes)

Marco normativo

MTPE (2021) establece que las normas de regulación a las micro y pequeñas empresas son la Ley N.º 30056 (Ley del Impulso al Desarrollo Productivo y Crecimiento Empresarial), y el Decreto Supremo N.º 013-2013-PRODUCE (Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial) los que se encargaran de estar vigilantes se cumplan el régimen laboral del trabajador y otros aspectos.

Según Uribe (2020) señala que la pequeña empresa es clave para el desarrollo social y económico del país, al ser la mayor fuente generadora de empleo, y un importante agente

dinamizador del mercado debido a que actúa como un vínculo de productividad intermedio y de apalancamiento para trabajar bajo los regímenes legales, pero se ven afectados por la informalidad existente de otras pequeñas empresas.

Según SUNAT (2020) las micro y pequeñas empresas, son entes económicos constituidas por personas ya sea natural o jurídica, estas organizaciones pueden dedicarse a extraer, comercializar, manufacturar, productos o brindar atención a clientes, denominado servicios, asimismo, todos ellos están inscritos en REMYPE. Estas micro y pequeña empresa (en adelante Mype) posee un rol importante para el desarrollo social y económico de nuestro país, debido que son la mayor fuente que genera actividad económica y permite la empleabilidad dentro de un país sumamente dinámico donde se ha reflejado que nuestro país tiene un serio problema en este aspecto yes así que resulta indispensable la reflexión sobre el papel que juegan como promotoresde acuerdo a ley.

Características de las micro y pequeñas empresas

MTPE (2021) señala que la micro y pequeña empresa deben ubicarse en alguna categoría empresarial, que se encuentra establecida en función de los niveles de sus ventas, asimismo no pertenecer dentro de los supuestos de exclusión que señalan dentro de la normatividad de las MYPS en el Perú es así que existen estos dos grandes grupos.

Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña Empresa: ventas anuales que superan las 150 UIT, hasta el monto máximo de 1,700 UIT.

Régimen laboral en las MYPES

Mamani (2020) manifiesta que es un régimen laboral que se constituyó especialmente para las Mypes, considerándose el tipo del negocio y el contexto socio empresarial, debido que estas no llegan a generar los mismos ingresos como lo haría una empresa que se encuentre en el régimen laboral general.

Importancia de las Mypes

Noreña (2019) planteó que es crucial reconocer la importancia de las micro y pequeñas empresas para el movimiento económico de nuestro país debido a su alta concentración y alta vinculación con el emprendimiento. Por ello, las Mypes deben seguir lineamientos

adecuados que les permitan incrementar su ventaja competitiva en el tiempo de manera sustentable, superando diversos factores sociales, culturales, económicos, etc.

Institución Educativa

Es el nombre otorgado a todo centro que ofrece enseñanza, con el objeto de formar estudiantes donde puedan ir desarrollando sus diversas habilidades, potencialidades en lo cognitivo, físico, idiomas y socioemocional que pueda servirles para que puedan afrontar y estar preparados para el futuro a través de una profesión que les permita vivir su educación. (Cachay, 2019).

2.3. Hipótesis

En el presente trabajo titulado propuestas de mejora de los factores relevantes del uso de las Tics para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021, no se ha planteado hipótesis porque se hizo un estudio de tipo descriptivo, en el que no se ha efectuado la manipulación de la variable (Dihigo, 2021).

III. METODOLOGIA

3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación

El nivel de la investigación fue descriptivo, debido a que se busca poder especificar las propiedades, características que pretenden medir y recoger la información independiente o conjunta sobre la conceptualización de la variable (Pereyra, 2020).

El tipo de investigación fue cuantitativo según los autores Hernández y Mendoza (2018) consideran que este tipo de investigación tiene el interés de describir o realizar un análisis el tema de estudio apoyado en el uso de información numérica.

El diseño de la investigación no experimental de acuerdo a Álvarez (2020) menciona que en la investigación no experimental, se puede ver los fenómenos tal cual como se dan en su contexto natural para analizarlos posteriormente es por ello no se realizó la manipulación de la variable en estudio, se observó tal y como está en su contexto y

transversal porque solo se intervino una vez en la población para recoger los datos.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Según Pereyra (2020) indica que la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados.

Está conformada por un total de 09 profesores de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021.

3.2.2. Muestra.

Según Reyes (2022) nos dice que en toda investigación siempre debe indicarse el número específico de colaboradores que será necesario englobar con la finalidad de lograr los objetivos planteados desde un inicio. Esta cantidad se denomina como tamaño de muestra, que se considera o estima mediante fórmulas matemáticas o paquetes estadísticos.

En este caso se consideró la muestra censal a lo que Rojas (2021) establece que la muestra censal es aquella donde se toma a todas las unidades de investigación y al ser pequeña, incluye a toda población.

.

3.3. Matriz de operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICION OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	CATEGORIAS O VALORACION
Gestion de la calidad	La gestión de calidad haciendo un enfoque direccional, permite que las empresas se conviertan en puntos para gestionar conocimientos, estrategias, técnicas, lo cual implementa diversas herramientas de calidad entorno a su recurso clave el capital humano, que se encargan de poder controlar y medir el rendimiento obtenido por la empresa, gracias a no solo la capacidad de organización de la información sino haciendo un adecuado uso de la misma. (Guerra et al., 2022).	Planificar Realizar Comprobar Actuar	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación de objetivos - Registro de la situación de partida. - Elección de acciones correctivas. - Observar el resultado. - Aplicar acciones correctivas. - Seguimiento de los resultados. - Normalizar acción de mejora. 	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1 Nunca 2 A veces 3 Siempre
Uso de las Tics	Con el avanzar del tiempo la implementación de las TIC en las empresas ha permitido: adquirir mayores conocimientos sobre tecnología, aplicar el uso de herramientas para aumentar la productividad reduciendo costos de dinero y de tiempo, avanzar con las tareas programadas evitando lo rutinario y obtener muchos beneficios como mejorar la calidad y aumentar las ventas (López (2020).	Transformación del aprendizaje. Organización de la información. Integración de datos. Innovación tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> - Enseñanza virtual - Uso de plataformas - Aprendizaje progresivo. - Seguridad - Cumplimiento de objetivos - Enseñanza dinámica Capacitación - Retroalimentación - Creatividad del entorno - Aprendizaje innovador 	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. A veces 3. Siempre

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de información Técnica.

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, ya que por medio de ellas se obtuvo datos que permitieron realizar cuadros estadísticos (Hernández y Mendoza, 2018).

Instrumento.

En esta investigación se utilizó el cuestionario como instrumento, el cual nos permitió obtener los datos necesarios de la variable a través de un conjunto de preguntas diseñadas para alcanzar los objetivos de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

Es por ello que para el recojo de información en la presente investigación se hizo un cuestionario como instrumento, que ha sido validada a juicio de expertos lo que permitió recopilar la información necesaria de la variable en estudio a través de un bloque de 10 interrogantes que fueron trabajadas con la escala ordinal con alternativas de respuestas de (1) Nunca, (2) A veces y (3) siempre.

3.5. Método de análisis de datos

El procedimiento que se llevó a cabo para la recolección de datos y posterior análisis fue el siguiente: aplicación del cuestionario, previa aceptación del consentimiento informado; luego se procesó dicha información para su posterior análisis e interpretación de los resultados, para este proceso se hizo uso de bases de datos como el Excel y el SPSS versión 22 que permitió la presentación de los cuadros estadísticos para ser procesados y sistematizados que permite alcanzar los objetivos planteados en la investigación.

3.6 Aspectos éticos

En la presente investigación se tuvo en cuenta los principios éticos establecidos en el código de ética para la investigación, versión 004 de la ULADECH.

Principio de protección a las personas, para esta investigación se elaboró el protocolo de consentimiento informado, el mismo que se entregó a todos los integrantes de la muestra de esta investigación, a través de la firma del protocolo de consentimiento informado se tuvo la aceptación para formar parte de la investigación, en los casos que no sea posible obtener la firma física, se usó medios digitales como correos electrónicos y mensajes vía WhatsApp, a través del consentimiento informado se les dio a conocer claramente el propósito de la

investigación que consiste en recabar información acerca del estudio. Así mismo se les dio a conocer que se respetará la confidencialidad de los datos a recolectar, no se vulnerará la privacidad de ellos. Los productos provenientes de esta investigación serán respetados en todo momento y se usarán solo para los fines de la investigación. Antes de iniciar el trabajo de campo, se solicitó a través de una carta dirigida al promotor de las empresas del rubro en estudio la autorización para realizar la investigación.

Principio de Beneficencia y no maleficencia, esta investigación por su naturaleza no representó ningún riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador, durante el recojo de información se informó de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento lo que se buscó fue maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.

Principio de justicia, se solicitó a los participantes que forman parte de la muestra que examinen detenidamente el cuestionario, y que respondan sin omitir ninguna pregunta, para evitar la anulación del instrumento de recolección de datos, o el relleno deliberado de las preguntas, con la finalidad de evitar sesgos en la presente investigación. Como estudiante investigador no tengo ninguna limitación referente a habilidades, capacidades y conocimientos para desarrollar esta investigación.

Principio de integridad científica, se tuvo siempre presente que los datos de identidad de los participantes de esta investigación serán confidenciales y anónimos, del cual se informó a los integrantes de la muestra. No se elaboró protocolos de seguridad porque se dio uso de equipos electrónicos, mecánicos, médicos, entre otros; también se dará a conocer a los participantes que la información obtenida será almacenada en una PC personal donde solo el estudiante investigador podrá acceder por un período de cinco años, y solo se usarán exclusivamente para esta investigación.

Principio de libre participación y derecho a estar informado, antes del recojo de información se realizó la toma de firma del consentimiento informado a los participantes, dando fe de que cada uno de los gerentes o representantes participaron de manera voluntaria, asimismo se absolvió todas las dudas y consultas que se generen sobre la investigación.

Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad, esta investigación no representa daño alguno a los animales, plantas, ni se realizaron 12 aplicaciones en el medio ambiente ni en la biodiversidad, por ello no se generó daños, riesgos o beneficios que se pueda tener sobre ellos. La muestra del estudio estará compuesta por los docentes de la Asociación Educativa.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

Respecto al objetivo específico N°01: Determinar las características de la transformación como factor relevante del uso de las TIC para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021.

Tabla 1

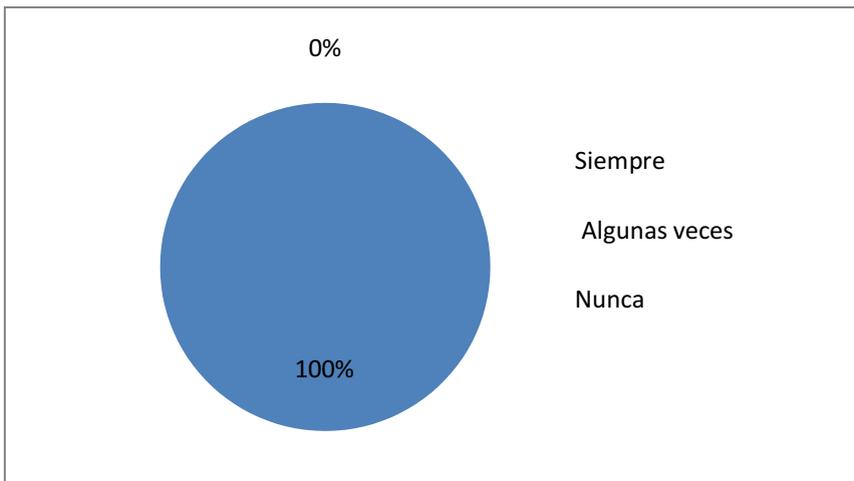
Utiliza la Enseñanza Virtual

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	00%
Algunas veces	0	00%
Siempre	9	100%
Total	9	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” Carhuaz,2021

Figura 1

Utiliza la Enseñanza Virtual



Interpretación: En la tabla 1 y figura 1, se observa que el 100% de los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” manifiestan que siempre hacen la utilización de la enseñanza virtual por la situación actual que se vive por la pandemia al Covid-19.

Tabla 2

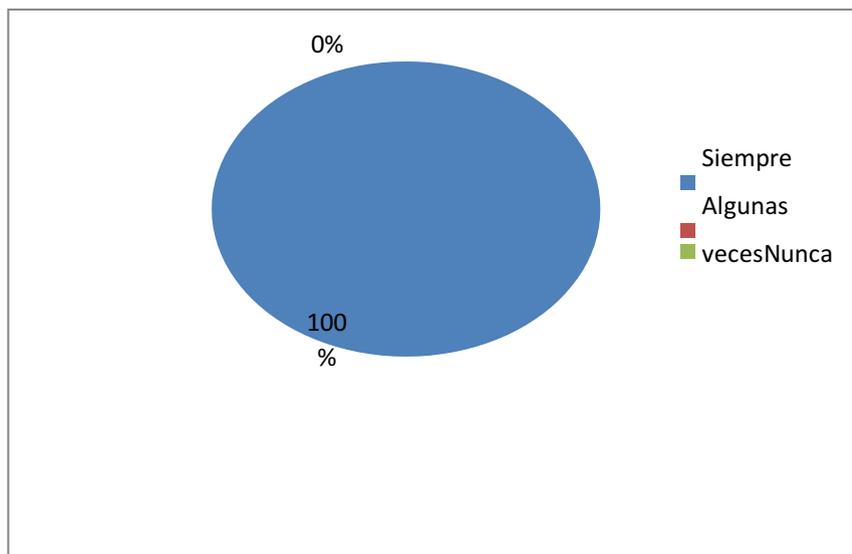
Uso de las Plataformas de Aprendizaje A Distancia

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	00%
Algunas veces	0	00%
Siempre	9	100%
Total	9	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés”, Carhuaz, 2021

Figura 2

Uso de las Plataformas de Aprendizaje A Distancia.



Nota: Cuestionario aplicado a los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés”, Carhuaz, 2021

Interpretación: En la tabla 2 y figura 2, se observa que el 100% de los docentes hace el uso de las plataformas de aprendizaje a distancia para seguir impartiendo la educación a distancia.

Tabla 3

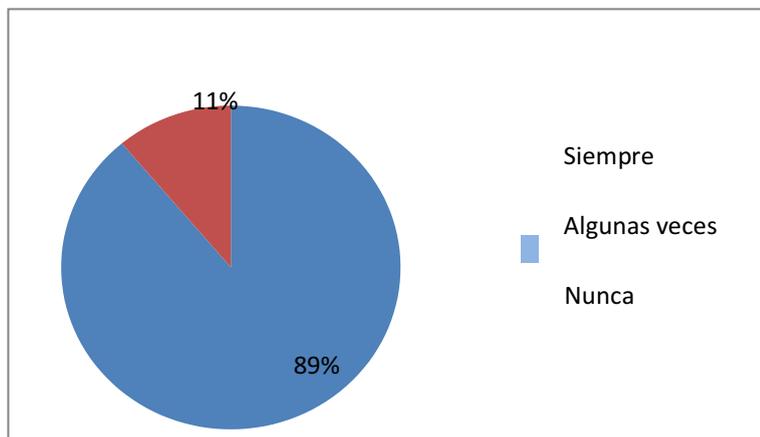
Practican el Trabajo Progresivo en la I.E.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	00%
Algunas veces	1	11%
Siempre	8	89%
Total	9	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés”, Carhuaz, 2021

Figura 3

Practican el trabajo progresivo en la I.E.



Nota: Cuestionario aplicado a los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés”, Carhuaz, 2021

Interpretación: En la tabla 3 y figura 3, se observa que el 89% de los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés”, Carhuaz, 2021 siempre practican el trabajo progresivo en la institución educativa mientras que el 11% algunas veces realiza la práctica del trabajo en equipo.

Tabla 4

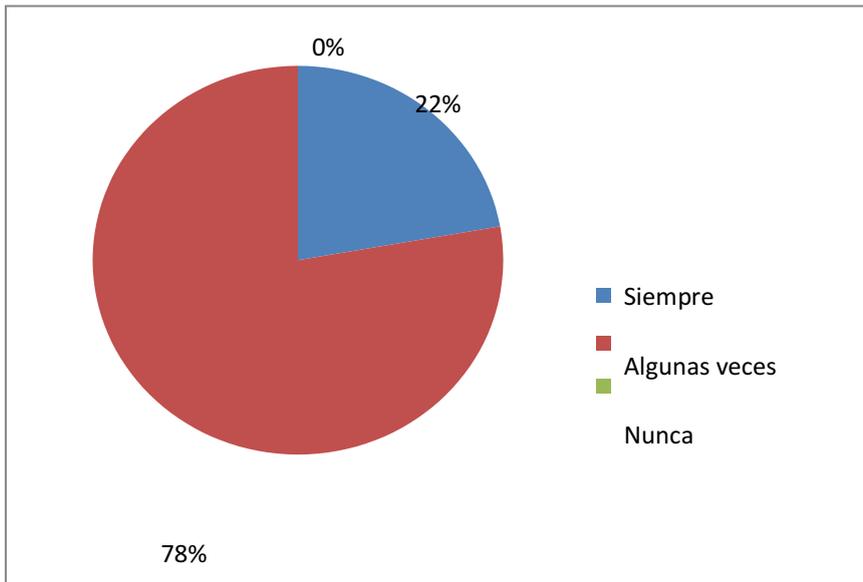
Considera Seguro el Uso de las Tics en la Educación.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	00%
Algunas veces	7	78%
Siempre	2	22%
Total	9	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021.

Figura 4

Considera Seguro el Uso de las Tics en la Educación.



Nota: Cuestionario aplicado a los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021

Interpretación: En la tabla 4 y figura 4, se observa que el 22% de los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” considera que es seguro hacer el uso de las tics para mejorar el aprendizaje, mientras que el 78% algunas veces.

Tabla 5

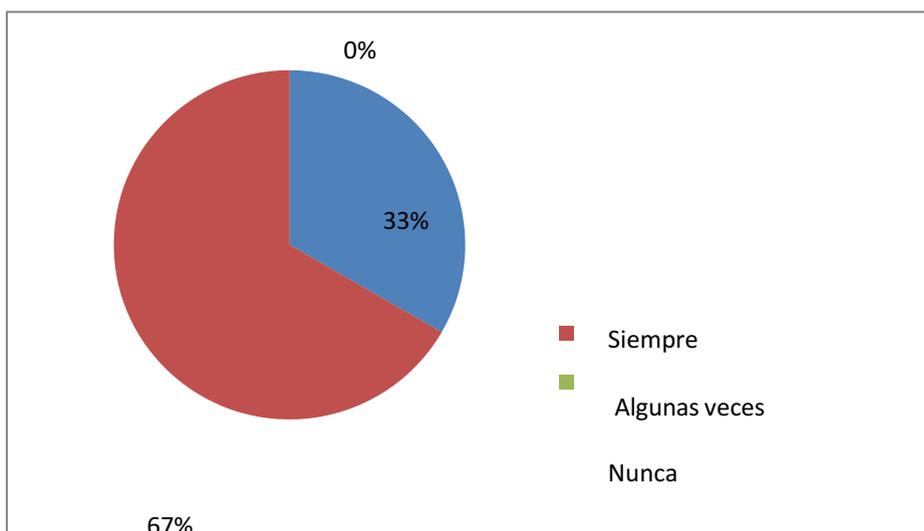
Frecuencia Considerada al Cumplimiento de Objetivos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	00%
Algunas veces	6	67%
Siempre	3	33%
Total	9	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021.

Figura 5

Frecuencia Considerada al Cumplimiento de Objetivos



Nota: Cuestionario aplicado a los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021.

Interpretación: En la tabla 5 y figura 5, se observa que el 33% de los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” consideran que siempre dan el cumplimiento de llegar a los objetivos de la empresa, mientras que el 67% algunas veces

Respecto al objetivo específico N°03: Identificar las características de la integración como factor relevante del uso de las TIC para la gestión de calidad de la micro y peque empresa, caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021

Tabla 6

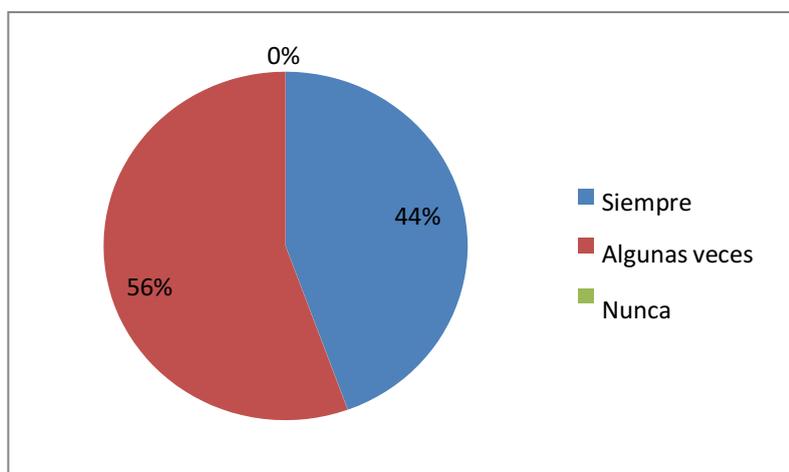
Enseñanza Dinámica se Relaciona con el Uso de Las Tics

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	00%
Algunas veces	5	44%
Siempre	4	56%
Total	9	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021

Figura 6

Enseñanza Dinámica se Relaciona con el Uso de Las Tics



Nota: Cuestionario aplicado a los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021

Interpretación: En la tabla 6 y figura 6, se observa que el 56% de los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés”, manifiestan que algunas veces la enseñanza de manera dinámica se relaciona con el uso de las Tic, mientras que el 44% siempre.

Tabla 7

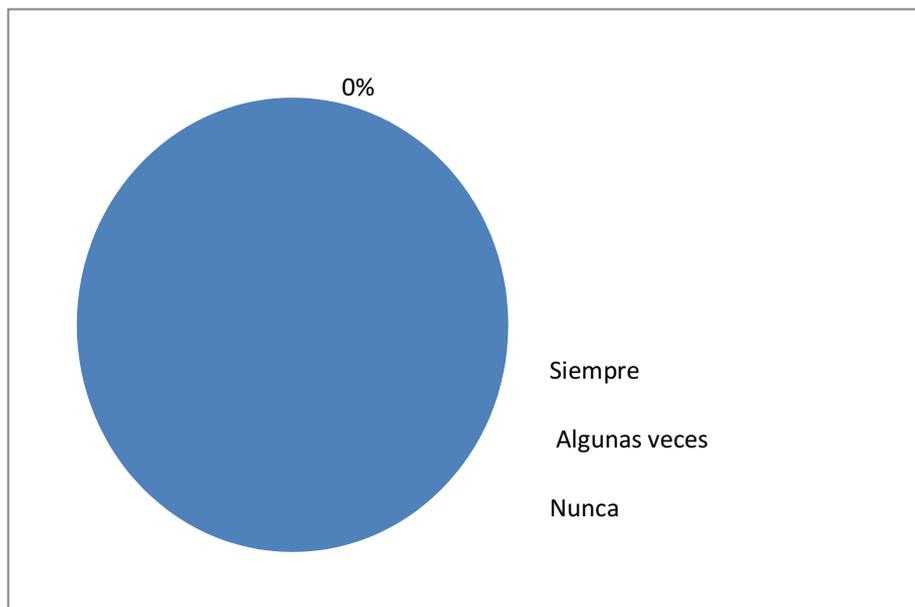
Las Capacitaciones son Importantes Para Fortalecer su Labor

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	00%
Algunas veces	0	00%
Siempre	9	100%
Total	9	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021

Figura 7

Las Capacitaciones son Importantes Para Fortalecer su Labor



Nota: Cuestionario aplicado a los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021

Interpretación: En la tabla 7 y figura 7, se observa que el 100% de los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” consideran que siempre las capacitaciones son importantes para fortalecer su labor en la enseñanza a distancia.

Tabla 8

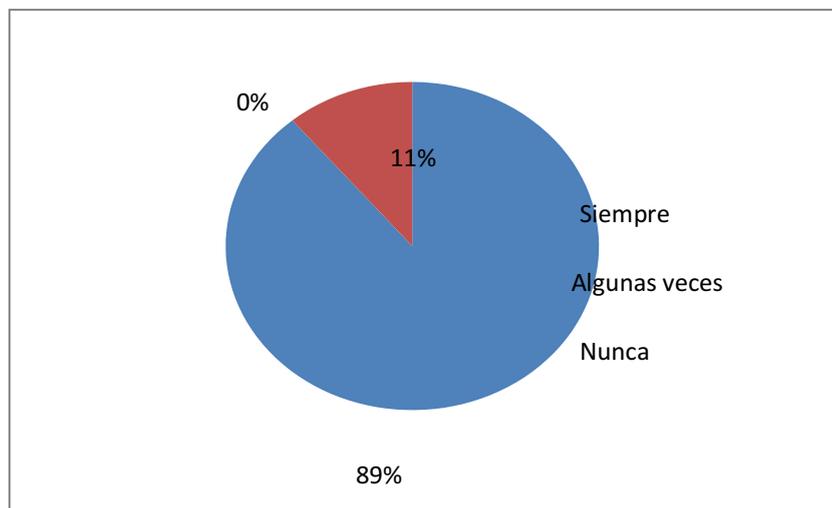
La Retroalimentación es Importante Para Fortalecer su Labor

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	00%
Algunas veces	1	11%
Siempre	8	89%
Total	9	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash,2021

Figura 8

La Retroalimentación es Importante Para Fortalecer su Labor



Nota: Cuestionario aplicado a los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash,2021

Interpretación: En la tabla 8 y figura 8, se observa que el 89% de los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés”, consideran que siempre la retroalimentación es muy importante para fortalecer su labor mientras el 11 % algunas veces.

Tabla 9

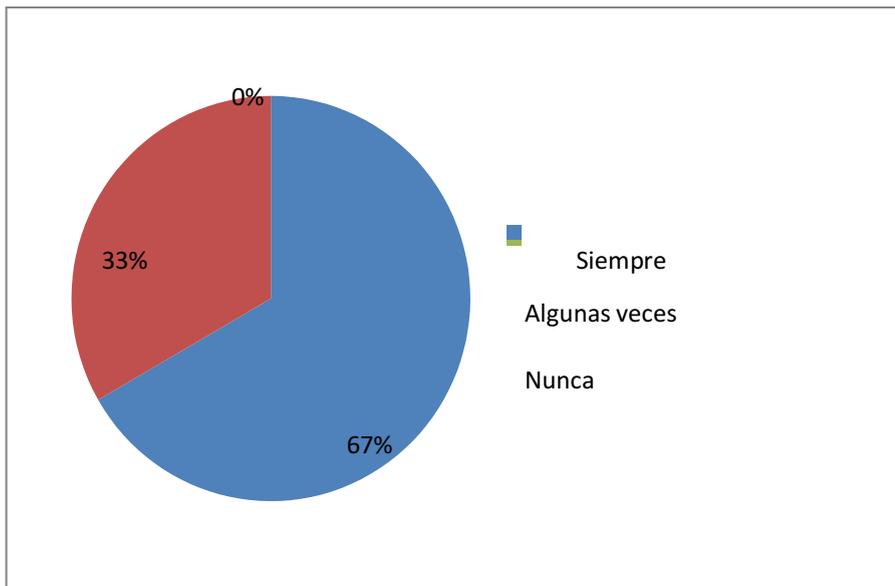
La Creatividad del Entorno con Las Tics Impacta en la Calidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	00%
Algunas veces	3	33%
Siempre	6	67%
Total	9	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021

Figura 9

La Creatividad del Entorno con Las Tics Impacta en la Calidad



Nota: Cuestionario aplicado a los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021

Interpretación: En la tabla 9 y figura 9, se observa que el 67% de los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” señalan que siempre la creatividad del entorno con las Tics impacta en la calidad de la asociación educativa mientras que el 33 % algunas veces.

Tabla 10

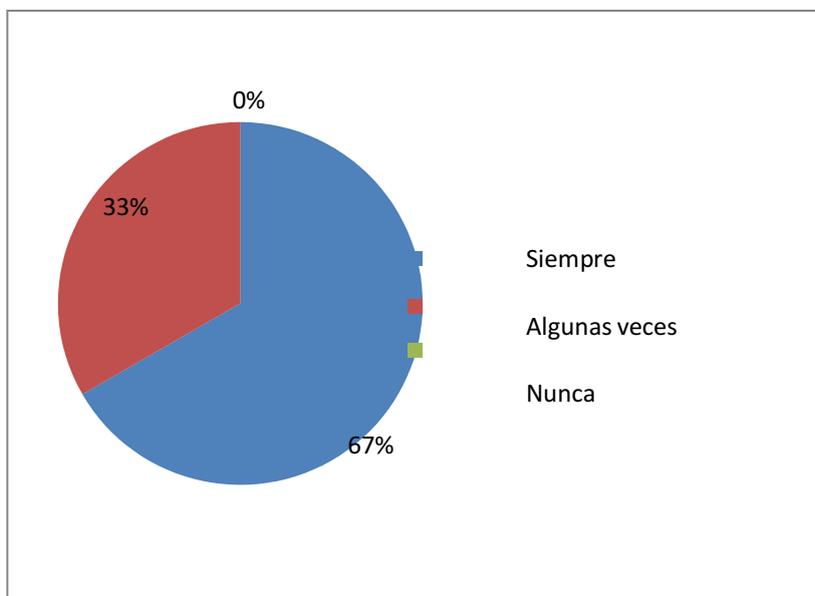
El aprendizaje innovador con las Tics impacta en la calidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	00%
Algunas veces	3	33%
Siempre	6	67%
Total	9	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021

Figura 10

El aprendizaje innovador con las Tics impacta en la calidad



Nota: Cuestionario aplicado a los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021

Interpretación: En la tabla 10 y figura 10, se observa que el 67% de los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” señalan que siempre el aprendizaje innovador con las Tics impacta en la calidad de la asociación educativa mientras que el 33 % algunas veces.

4.2. Discusión

Con respecto al objetivo específico N° 01: Determinar las características de la transformación como factor relevante del uso de las Tics para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021

El 100% de los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” manifiestan que siempre hacen la utilización de la enseñanza virtual por la situación de emergencia sanitaria que se afrontaba (Tabla 1 y 2), resultado que coincide con Montalvo (2020) quien manifiesta que el 94 % de los estudiantes ha tenido la urgencia de adaptar los recursos tecnológicos de enseñanza y adaptarse a las prácticas educativas a los entornos digitales,

La totalidad de docentes indican que la utilización de la enseñanza virtual ha tenido que adaptarse de manera urgente para que permita que el estudiante pueda seguir con sus labores académicas.

El 89% de los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés”, Carhuaz, 2022 siempre practican el trabajo progresivo en la institución educativa (Tabla 3), resultado que contrasta Mirellas et al., (2019) quién señala que es necesario el trabajo de manera progresiva que permita la solución a las dificultades que se presentan dentro de la enseñanza que ya no es tradicional sino a través de herramientas tecnológicas.

La mayoría de los docentes percibido que la modalidad de trabajo siempre tiene que realizarse de forma colaborativa para ser un factor progresivo de los objetivos dentro de la institución

Con respecto al objetivo específico N°02: Describir las características de la organización como factor relevante del uso de las Tics para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021.

El 78 % de los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” considera que no es seguro hacer el uso de los tics para mejorar el aprendizaje (Tabla 4), resultado que contrasta con Riviera (2019) quién indica que el 70.9% manifiestan que el uso de las Tics no se encuentra seguras por la falta de competencias tecnológicas de parte de los docentes no permite una adecuada trasmisión del conocimiento.

La mayoría de los docentes están con la percepción de que hacer el uso de las Tics no es del todo seguro por filtrarse diversas informaciones por la falta de capacitación con respecto a esta herramienta de vital importancia.

El 33% de los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” consideran que siempre dan el cumplimiento de llegar a los objetivos de la empresa (Tabla 5) resultado que contrasta con Rojas (2022) que considera que las herramientas de la plataforma permiten dar cumplimiento a esta nueva forma de brindar el servicio de educación de una coyuntura de pandemia que hace difícil la presencia física en un espacio físico.

Con respecto al objetivo específico N° 03: Identificar las características de la integración como factor relevante del uso de las TIC para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021.

El 56% de los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés”, manifiestan que algunas veces la enseñanza de manera dinámica se relaciona con el uso de las Tic, (Tabla 6), resultado que contrasta con Paniagua (2021) quienes refieren los docentes de las instituciones educativas de nivel inicial del distrito de Huancavelica hacen el uso de los tics en un 63 % lo que han considerado de esta manera que no se llega a una conexión dinámica con los estudiantes.

El 100% de los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” consideran que siempre las capacitaciones son importantes para fortalecer su labor en la enseñanza a distancia (Tabla 7), resultado que coincide Alejo y Sánchez (2020) quienes indican que es necesario hacer el uso de esta estrategia para que puede un docente impactar y generar un aprendizaje significativo en sus alumnos.

El 89% de los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés”, consideran que siempre la retroalimentación es muy importante para fortalecer su labor y adaptabilidad al uso más frecuente de las Tics (Tabla 8), resultado que coinciden con Mejía (2022) quienes indican que las TIC se han convertido en una gran herramienta de apoyo que ha permitido el desarrollo adecuado de sus labores académica y son conscientes que es un nuevo reto en la enseñanza.

Con respecto al objetivo específico N°04: Caracterizar la innovación tecnológica como factor relevante del uso de las TIC para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021.

El 67% de los docentes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” señalan que siempre la creatividad del entorno y el aprendizaje innovador con las Tics impactan en la calidad de la asociación educativa (Tabla 9 y 10), resultado que coincide con Cueto (2020) quién señala esta manera permiten que se adquieren nuevos conocimientos para ser trabajados de manera más creativa ya sea de manera grupal e individual para poder tener un equilibrio de información adecuada y precisa, el mismo que contrasta con Alejo y Sánchez (2020) los que señalan que la mayor parte de los estudiantes se encuentran inmersos o ya tienen nociones del uso de internet siendo más agradable la enseñanza puesto que realizan un trabajo colaborativo y haciendo interacciones más amenas

PROPUESTA DE MEJORA

PROPUESTA DE MEJORA A LOS RESULTADOS PARA LA APLICACIÓN DEL USO DE LAS TICS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA, CASO: “ASOCIACIÓN EDUCATIVA PARTICULAR JOB MOISÉS” EN EL DISTRITO DE CARHUAZ, ANCASH, 2021.

Problema Encontrado (RESULTADOS)	Causa	Solución - Aplicación de Mejora	Responsable
No se efectúan capacitaciones sobre las técnicas del manejo de uso de las tics, solo el 33 % de los docentes de manera personal realiza capacitaciones sobre las plataformas virtuales.	Desconocimiento de nuevas plataformas educativas	El promotor debe de capacitar a su personal para el manejo de plataformas virtuales con el apoyo del programa Educa del ministerio de educación	gerente general y dirección
Falta de uso de medios tecnológicos y comunicación para mejorar su eficacia en el trabajo El 40% de los docentes solo aplica las redes sociales	Desconocer la gran importancia que tienen los medios Tecnológicos y comunicación para la toma de decisiones y mejora de temas a tratar por los Docentes	Capacitar a los docentes sobre la importancia que tiene los medios tecnológicos par mejorar la eficacia del trabajo.	Promotor y coordinación por niveles en inicial, primaria y secundaria
Poca inversión para adquirir nuevos Tics	desconocimiento del gran valor que aportaría su adquirieron en mejora de las actividades de la comunidad educativa	Información sobre la gran importancia de la inversión que se efectúa con respuestas positivas a la empresa	gerente general

Datos generales

Nombre o razón social: Asociación Educativa Particular Job Moisés.

Representante: Lic.Zadith Rosabelle Armas Peña.

Dirección: Jr. 09 de diciembre - Carhuaz – Carhuaz.

1. Historia

La Institución Educativa Particular “JOB MOISÉS” fue creada y autorizada mediante Resolución Directoral Regional N° 0107, con fecha 11 de enero del 2017 en la cual se autoriza la apertura de los 3 niveles (inicial, primaria y secundaria), nuestra institución educativa cuenta con un sistema educativo propio haciendo uso de las últimas tecnologías educativas, en beneficio de los estudiantes de la región, respaldada por una plana docente de excelencia académica con amplia experiencia y estudios en la mejores universidades del país, ganadores de los concursos de matemática en nuestra región.

Nuestros colores que identifican a nuestra institución educativas son el rojo, amarillo y azul.

Rojo: La pasión que le ponemos al trabajo educativo en beneficio de nuestros queridos alumnos.

Amarillo: En homenaje a nuestra flor de Retama que identifica a nuestra querida provincia.

Azul: La seriedad con la cual desarrollamos el trabajo pedagógico en beneficio de nuestra provincia y nuestra región.

2. Misión

Ser una Institución líder en la enseñanza basada en innovación y calidad educativa, ejerciendo un liderazgo firme que cumpla con los estándares necesarios, para contribuir con el avance de la educación en nuestro país.

3. Visión

Somos una Institución Educativa que brinda un servicio de calidad, con alto nivel académico y un estilo propio, garantizando el aprendizaje de los estudiantes con una formación sólida en valores, que les permita afrontar con éxito los retos en su vida personal y profesional.

4. Valores Institucionales

Los valores constituyen el sustento que orienta el compromiso individual y grupal lo que se evidencia mediante las actitudes que demuestran las personas en los diferentes actos de su vida. Estamos guiados por una serie de valores fundamentales que definen nuestros actos y nos unirán como comunidad jobmoisesina por lo que asumimos los siguientes valores:

- Respeto
- Solidaridad
- Responsabilidad
- Puntualidad
- Honestidad
- Autonomía
- Honradez
- Tolerancia

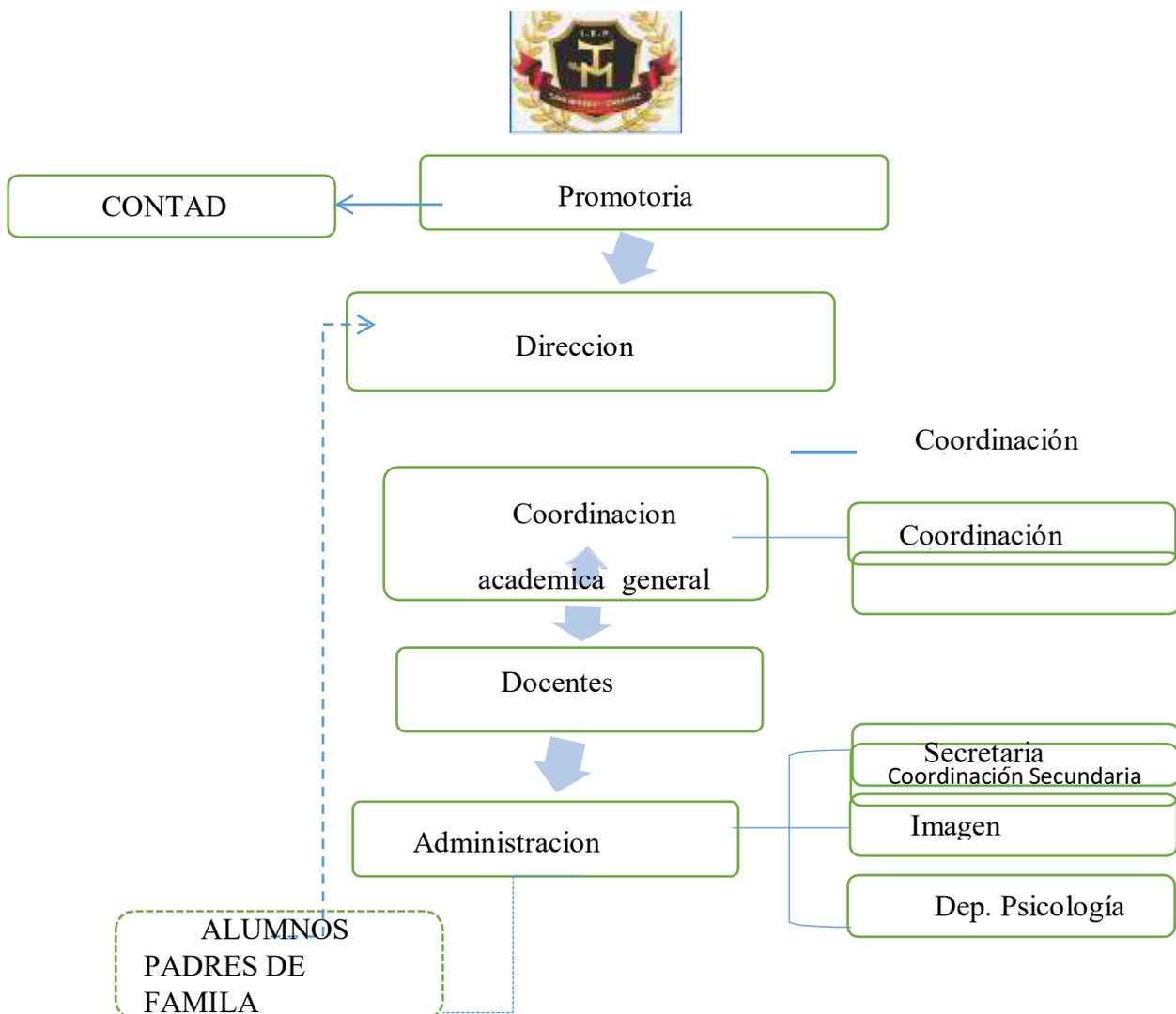
5. Objetivos estratégicos institucionales

- Capacitar de manera permanente al personal docente para la mejora del nivel académico de los estudiantes teniendo como evidencia la lectura comprensiva, desarrollo del pensamiento heurístico, pensamiento científico y la resolución de problemas a través de la cognición y la defensa de los proyectos de investigación que son requisitos probatorios para su formación académica
- Fortalecer las relaciones entre los actores de la comunidad educativa
- Fomentar en docentes y estudiantes la práctica de los valores éticos y morales.
- Promover +la integración de la comunidad jobmoicesina las practicas del estilo de vida que caracterizan a una escuela saludable.

- Desarrollar en los estudiantes actitudes de servicio al prójimo mediante proyectos de servicio a la comunidad.
- Aumentar la rentabilidad de la institución educativa
- Elevar el nivel de satisfacción de los padres de familia por la calidad del servicio educativo que están recibiendo.

6. Estructura orgánica

Organigrama institucional Institución Educativa Particular “Job Moisés



7. Análisis FODA

<p>Análisis FODA</p> <p>Factores externos</p> <p>Factores internos</p>	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Estabilidad económica del país. ● Existe una demanda Insatisfecha. ● Brinda becas de estudio asus mejores alumnos 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Presencia de otro colegio cerca ● Inestabilidad política
<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Posicionamiento de la institución ● Atención personalizada ● Personal organizados ● Capacidad educativa del docente 	<p>FO</p> <p>La demanda insatisfecha aunada a la atención personalizada será una fuente de valor y ventaja competitiva que la institución debe de aprovechar.</p>	<p>FA</p> <p>Los servicios complementarios aunado a la atención personalizada y la cercanía al centro de la ciudad harán que los padres de familia puedan preferir la institución</p>
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ● No se reconoce el buen desempeño del personal ● Carencia relaciones ● Riesgo y vulnerabilidad frente a la competencia. 	<p>DO</p> <p>La poca competencia de la zona hará que la institución sea la mejor opción de los padres de familia ya que se encuentra en un lugar estratégico.</p>	<p>DA</p> <p>Implementar estrategias de gestión de calidad para lograr fidelizar clientes, posicionando en la mente de los clientes y obtener su preferencia</p>

Objetivo:

En base a los análisis previos y a los resultados de la presente investigación donde se han determinado una serie de falencias en los aspectos y problemas relacionados la gestión de calidad y el uso de las tics en la institución; por lo que la Propuesta de Mejora ha sido elaborada con el objetivo de poder corregir y mejorar los problemas identificados.

Indicadores	Evaluación de los Indicadores dentro de la Mype
Planificación de objetivos	El promotor debe de tener conocimiento de la planificación anual de su servicio a la comunidad por desinterés.
Elección de acciones correctivas	La institución educativa no realiza alguna elección de acciones correctiva adecuadas perjudicando el sistema de gestión de calidad
Seguimiento de los resultados.	El promotor no da seguimiento a los resultados, lo que hace que su gestión no contribuya adecuadamente.
Normalizar acción de mejora.	El representante no realiza programa de mejora continua en su institución eso debido al escaso tiempo que posee.
Implementación en el uso las TIC	La institución no realiza implementación al uso de las TIC en los últimos años
Capacitación en el uso adecuado del uso de las Tics	La falta de capacitaciones en los entornos digitales por parte de los docentes y la promotora
Aprendizaje innovador	Los docentes están acostumbrado a la formación tradicional y no aprovechan un aula inteligente para un mejor aprendizaje correcto

Variable	Indicador de las dimensiones de la variable	Problema	Posible causas	Propuesta de mejora	Responsable	Variable
Usode las tics	Enseñanza virtual	Falta de actualización de los recursos tecnológicos con los que cuenta la I.E .	Poco uso de las plataformas	El promotor debe de capacitar a su personal para el manejo de plataformas virtuales con el apoyo del programa Educa del ministerio de educación	Gerente general y dirección	Enseñanza virtual
	Aprendizaje progresivo	No utiliza herramientas digitales para la colaboración: Drive de Google para guardar las evidencias de sus estudiantes (textos, fotos, videos, audios)	Poco manejo de las tics	Intercambio con otros docentes experiencias y recursos sobre el uso de las Tics y capacitar a los docentes sobre la importancia que tiene los medios tecnológicos para mejorar la eficacia del trabajo (Talleres)	Gerente general y docentes	Aprendizaje progresivo

	Organización de la información	No selecciona información de diferentes páginas web	Desconocer la gran importancia que tienen los medios tecnológicos y comunicación para la toma de decisiones y mejora de temas a tratar por los docentes	Promover el uso de recursos tecnológicos para comunicar a las familias los avances y dificultades en el logro de aprendizajes de sus hijos(as) . (Capacitaciones y talleres)	Gerente general y dirección	Organización de la información
--	--------------------------------	---	---	--	-----------------------------	--------------------------------

Nº	Estrategias	Recursos Humanos	Recursos Económicos	Tiempo	Impacto
1	Cumplir adecuadamente con la planificación anual de actividades.	Representante y docentes	s/. 400.00	4 meses	Excelente servicio de atención al usuario
2	Tener acciones correctivas adecuadas en mejora continua del sistema de gestión de calidad.	Representante	-	3 meses	Fidelizar trabajadores y clientes,
3	Monitorear con frecuencia los resultados.	Representante y docentes	-	3 meses	Maximización del servicio y superación de metas.
4	Establecer un espacio para las acciones de mejora.	Representante	-	4 meses	Reconocer la ventaja competitiva de la empresa y dar a conocer a través de las redes sociales..
5	Implementar y actualizar en determinado tiempo el uso de las tics	Representante	s/. 1200	4 meses	Generar confianza en el público
6	Recibir capacitaciones constantes en temas de entornos digitales y el uso de las tics.	Representante y docentes	s/. 200	2 meses	Optimización de los recursos, mediante una adecuada gestión de calidad y manejo de TIC.
TOTAL S/.			1800		

N°	TAREA	INICIO	FINAL	AÑO 2023												
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1	Cumplir adecuadamente con la planificación anual de actividades.	01/01/023	01/04/2023	X	X	X	X									
2	Tener acciones correctivas adecuadas en mejora continua del sistema de gestión decalidad.	01/01/023	01/03/2023	X	X	X										
3	Monitorear con frecuencia los resultados.	01/01/023	01/03/2023	X	X	X										
4	Establecer un espacio para las acciones de mejora.	01/01/023	01/04/2023	X	X	X	X									
5	Implementar y actualizar en determinado tiempo el uso de las tics	01/01/023	01/04/2023	X	X	X	X									
6	Recibir capacitaciones constantes en temas de entornos digitales y el uso de las tics.	01/01/023	01/02/2023	X	X											

V. CONCLUSIONES

La incorporación de las TIC en el entorno de la educación con mayor realce en situaciones adversas ha permitido el avance de la tecnología y la ciencia para asumir nuevos retos constituyéndose en una estrategia y herramienta pedagógica, ya que favorece la diversidad de formas de lograr aprendizajes significativos cuando el docente pone en funcionamiento sus mecanismos de creatividad y pueda generar condiciones adecuadas de aprendizaje con la frecuencia que cada estudiante o grupo necesite.

El uso de las Tics influye significativamente en la comprensión de las áreas de estudio que los docentes ejecutan de manera organizada en todos los estudiantes de la “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021.

Es innegable que las TIC dentro de la modernización educativa sea considerada un recurso de desarrollo en la manera de captar los aprendizajes con lo que el interés de que las instituciones tenga que adaptarse al entorno que lleva la globalización puesto que los conocimientos van tomando mayor rapidez e innovación mediante las tecnologías de la información y comunicación.

El uso académico de las TIC en la enseñanza aprendizaje, se convierte en una herramienta de utilidad académica, siendo un reto a corto plazo para los profesores, siendo ellos los estrategas de que el proceso enseñanza aprendizaje sea exitosa en los educandos y les brinde nuevas oportunidades para desarrollar sus habilidades comunicativas.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda sensibilizar a los docentes para que tengan una mejor capacidad y disposición para integrar las TIC en su práctica docente sobre la base del apoyo y reconocimiento y ofrecerles facilitación en su labor pedagógica, acorde a los procesos de cambio, comenzando por la docencia. de apoyo que requiere el docente para utilizar las tecnologías de la información y la comunicación en beneficio de un estudiante de fundamental importancia académica y educativa.

- Los docentes deben capacitarse continuamente en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para fomentar el uso de tecnologías modernas que ayuden a mejorar el aprendizaje de nuestros estudiantes.

- Se sugiere que los docentes integren las TIC en la selección, creación y desarrollo de contenidos curriculares, actualizándolos e incorporándolos a los currículos escolares. Al utilizar herramientas informáticas, se recomienda crear ambientes de lectura con elementos visuales que motiven al estudiante y le permitan mantener la comprensión de los temas tratados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alejo Méndez, L. G., & Sánchez Del Águila, L. Z. (2020). Herramientas Web 2.0 en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Álvarez, C. E. M. (2020). Metodología de la investigación: Diseño y Desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales. Alpha Editorial.
- Amador Mendoza, S. P. (2021). Uso de las TIC y desempeño docente, Santiago de Cao, 2020.
- Amores, A. J., & De Casas, P. (2019). El uso de las TIC como herramienta de motivación para alumnos de enseñanza secundaria obligatoria. Estudio de caso español. Revista científica: Hamut'ay, vol. 6(3), pp. 37-49. Lima - Perú Bermúdez Reinoso, S. E. (2020). Uso de las Tics y desempeño docente de una unidad educativa de Naranjal, 2020
- Calidad ISO 9001: guía de aplicación. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P.
- Campos Cruz, H. (2018). Uso, creencias y actitudes sobre las TIC en los procesos de enseñanza-aprendizaje del personal académico de un Centro Público de Investigación. Caso: CIBNOR.
- Canseco Terry, R. D., Rivas, P., Neira, P., & Ostoja, J. (2020). Transformación digital en la educación en tiempos de covid. Journal of Chemical Information and Modeling, 1(9), 1-69.
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9865/1/2020_Diez_Transformación_digital-en-la-Educación.pdf
- Carneiro, R., Toscano, J., & Díaz, T. (2019). Los desafíos de las TIC para el cambio educativo. In Los desafíos de las TIC para el cambio educativo Los desafíos de las TIC para el cambio educativo Castillo, P. L. (2019). El modelo Deming (PHVA) Como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo. (Trabajo de grado). UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA, Bogotá, Colombia.
- Chacón, J., & Rujer, S. (2018). Teorías, modelos de sistemas de gestión. (Artículo - bachiller), 1-9.
- Cortés, J. (2021). El estrés docente en tiempos de pandemia. Revista Dilmás

Contemporáneos: Educación, Política y Valores

- Cuatrecasas, L., & González Babón, J. (2017). *Gestión de Calidad: Implantación, Control y Certificación* (5ta Edición ed.). Barcelona, España: Profit Editorial I., SL.
- Cueto Charcape, A. (2020). *La gestión de calidad con el uso de las Tic en las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro transportes de pasajeros por vía terrestre, del distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash año 2017 - caso: Empresa de transportes Cruz del Norte.*
- Diez Canseco Terry, R. (2020). *Transformación digital en la educación en tiempos del COVID-19.*
- Dihigo, J. G. (2021). *Metodología de la investigación para administradores.* Ediciones de la U.
- Garcilaso Jaimes, H. L. (2020). *Uso de herramientas Tic y desempeño docente en Instituciones Educativas de nivel secundaria de la Región Ancash.*
- Google (2021, 21 de abril). *Google Meet.* Recuperado de <https://meet.google.com>
- González Gaya, C. & Manzanares Cañizares, C. (2020). *Sistemas de Gestión de la Guayaquil, 2019.*
- Jabaloyes Vivas, J. Carot Sierra, J. M. & Carrión García, A. (2020). *Introducción a la gestión de la calidad.* Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/165233>
- López. (2019). *Análisis de la gestión de calidad en la empresa textil confecciones Mary de la ciudad de Atuntaqui, provincia de imbabura. (Tesis licenciatura).* UNIANDES, Ibarra, Ecuador.
- López-Meneses, E. (2020). *Las tecnologías de la información y la comunicación en la praxis universitaria.* Ediciones Octaedro, S.L. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/158283>
- Los Santos, I. S., & de Obesso, M. D. L. M. (2020). *Gestión de la calidad.* ESIC Editorial.
- Maldonado-Mangui, S., Peñaherrera-Acurio, W., & Espinoza- Beltrán, P. (2020). *Los Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA's), como recurso de aprendizaje en las clases asíncronas de las IES.* *Dominio de las Ciencias*, 6(4), 1279-1291.
- Mamani Mayta, A. (2019) *La aplicación de las TIC' S y el software libre como herramienta de apoyo docente para la generación del aprendizaje significativo en niños de quinto de primaria (Doctoral dissertation).*

- Mejía Portilla, R. E. (2020). Uso de las TIC y el logro de aprendizajes de los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa particular Santa Rosa de Lima, Chimbote en el año 2020.
- Metodología de la investigación (Vol. 4, pp. 310-386). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Miralles Martínez, P.; Gómez Carrasco, C.J. y Monteagudo Fernández, J. (2019). Percepciones sobre el uso de recursos TIC y «mass- media» para la enseñanza de la historia. Un estudio comparativo en futuros docentes de España-Inglaterra. *Educación XX1*, 22(2), 187-211, doi: 10.5944/educXX1.21377
- Montalvo Cárdenas, N. A. (2017). Percepción y uso de las TIC por los docentes de la Facultad de Administración y Turismo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, 2017.
- Morales Collazos, E. M. (2022). Factores determinantes de la aceptación y uso tecnológico de los directivos de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, 2021
- Montalvo Cárdenas, N. A. (2017). Percepción y uso de las TIC por los docentes de la Facultad de Administración y Turismo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, 2017.
- Paniagua Gonzales, J. (2021). Uso de las Tics y el desempeño docente de secundaria en contexto del COVID-19, provincia de Fajardo, región Ayacucho, 2021.
- Pardede, P. (2020). Secondary School EFL Teachers' Perception of ICT Use in Learning and Teaching: A Case Study in Greater Jakarta. *Journal of English Teaching*
- Pizarro, J. (2020). Conocimiento y uso de las herramientas de comunicación digital de los microempresarios de los Ferroles Chimbote para realizar ecommerce, 2019 (Tesis de maestría).
- Plaza-Burgos, S., Véliz-Briones, V., y Mendoza-Bravo, K. (2020). Caracterización de las TIC durante el proceso: enseñanza-aprendizaje. *Polo del Conocimiento*
- Ponte Castañeda, M. J. (2022). Uso de tic para mejorar el desarrollo del pensamiento matemático en estudiantes de la I.E. “José Antonio Encinas Franco” Seccha, Ancash, 2022.
- Ramón, G. (2020). Marcas de la pandemia. El derecho a la educación afectado. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 2020, 9(3e), 45-59
- Rappoport, S., Rodríguez, M., y Bressanello, M. (2020). Enseñar en tiempos de Covid19: Una

guía teórico-práctica para docentes

- Reyes, E. (2022). Metodología de la investigación científica. Page Publishing Inc. Rivera
- Villamar, F. O. (2019). Uso de las TIC y el desempeño docente en una escuela de
- Riquelme Riquelme, L. (2021). Educación a distancia y Tic en Educación Primaria.: Análisis de su utilización en la Educación Primaria. España: Editorial Inclusión.
- Rojas Contreras, K. A. (2022). Uso de las TIC y el desempeño docente durante la pandemia en una institución educativa, 2021.
- Rojas, V. M. N. (2021). Metodología de la Investigación: diseño, ejecución e informe. Ediciones de la U.
- Saavedra Díaz, G. A. (2021). Propuesta para la implementación de una plataforma virtual académica para la Institución Educativa “Aypate”–Yanchala del distrito de Ayabaca, 2018.
- Sandoval, C. (2020). La Educación en Tiempo del Covid-19 Herramientas TIC: El Nuevo Rol Docente en el Fortalecimiento del Proceso Enseñanza Aprendizaje de las Prácticas Educativas Innovadoras. Revista Tecnológica - Educativa Docentes
- Tapia, H. (2021). Perfiles de conocimiento y uso de las TIC en profesores chilenos. REXE: Revista de estudios y experiencias en educación.
- Traba, L. A. (2020). Teoría, y práctica, de las organizaciones: herramientas para una gestión de calidad.
- Uribe Hernández, Y. C. Castagnola Sánchez, J. L. & Tello Aguilar, C. P. (2020). Las MYPES: impacto en el desarrollo económico peruano. Editorial Tecno científica americana. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/174250>
- Zoom (2021, 21 de abril). Comprehensive Guide to Educating Through Zoom.

ANEXOS

Anexo 01 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del uso de las Tics para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cuáles son las características de la transformación como factor relevante del uso de las Tics para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021? ¿Cuáles son las características de la organización como factor relevante del uso de las Tics para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash 2021? ¿Cuáles son las características de la integración como factor relevante del uso de las Tics para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash 2021? ¿Cuáles son las características de la innovación tecnológica como factor relevante del uso de las Tics para la gestión de calidad del micro y pequeña empresa, caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, ¿Ancash 2021? ¿Cómo elaborar la propuesta de mejora uso de las Tics para la gestión de calidad del micro y pequeña empresa, caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Establecer las propuestas de mejoras de los factores relevantes del uso de las Tics para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar las características de la transformación como factor relevante del uso de las Tics para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021 Describir las características de la organización como factor relevante del uso de las Tics para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021 Identificar las características de la integración como factor relevante del uso de las Tics para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, caso “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash 2021. Proponer las características de la innovación tecnológica como factor relevante del uso de las Tics para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash 2021. Elaborar la propuesta de mejora uso de las Tics para la gestión de calidad del micro y pequeña empresa, caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash 2021</p>	<p>El presente trabajo de Investigación no plantea hipótesis porque fue de nivel descriptivo (Dibigo, 2021).</p>	<p>Gestión de calidad</p> <p>Uso de tics</p>	<p>TIPO Cuantitativo</p> <p>NIVEL: Descriptivo</p> <p>DISEÑO: Transversal / No experimental</p> <p>POBLACIÓN: 9 docentes de la institución</p> <p>MUESTRA: Censal</p> <p>TECNICAE INSTRUMENTO</p> <p>Técnica Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 02 Instrumento de recolección de información



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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de los clientes de una micro empresa desarrollar la investigación titulada: PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL USO DE LAS TICS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA, CASO: “ASOCIACIÓN EDUCATIVA PARTICULAR JOB MOISES” EN EL DISTRITO DE CARHUAZ, ANCASH, 2021 Para obtener el título profesional de licenciada en administración.

INSTRUCCIONES:

Se presenta un conjunto de 13 ítems, los cuales miden las dimensiones del Uso de las Tics en la gestión de la calidad de la micro y pequeña empresa: caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en este cuestionario.

o	ÍTEMS	ESCALA		
		Siempre	Algunas veces	Nunca
DIMENSIÓN 1: TRANSFORMACION				
1	¿Utilizan la enseñanza virtual?			
2	¿Usan las plataformas de aprendizaje a distancia?			
3	¿Practican el trabajo progresivo en la I.E.?			
DIMENSIÓN 2:				
4	¿Considera seguro el uso de las Tics en la educación?			

5	¿Con que frecuencia considera el cumplimiento de objetivos ?			
DIMENSIÓN 3: INTEGRACIÓN		Siempre	Algunas veces	Nunca
6	¿Usted considera que la enseñanza dinámica se relaciona con el uso de las Tics?			
7	¿Usted considera que las capacitaciones son importantes para fortalecer su labor?			
8	¿Usted considera que la retroalimentación es muy importante para fortalecer su labor?			
DIMENSIÓN 4: INNOVACIÓN TECNOLÓGICA		Siempre	Algunas veces	Nunca
9	¿Usted considera que la Creatividad del entorno con las Tics impactan en la calidad de la asociación educativa JOB MOISES?			
10	¿Usted considera que el Aprendizaje innovador con las Tics impactan en la calidad de la asociación educativa JOB MOISES?			

INFORMACIÓN GENERAL
11. ¿Cuántos años tiene?
12. Genero a) Femenino b) Masculino
13. Grado de educación a) Secundaria completa b) Superior no universitario c) Superior universitaria

Anexo 03 Validez del instrumento

INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Uribe Cornelio Guido

1.2. Grado Académico: MAGISTER

1.3. Profesión: Licenciado en Administración

1.4. Institución donde labora: Unidad de Gestión Educativa Local de Aija

1.5. Cargo que desempeña: director del sistema Educativo II- Área de Gestión Administrativa

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Caballero Huaman Mary Victoria

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de Criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	S I	N O	S I	NO	SI	NO	
Dimensión 1: TRANSFORMACION							
1	x		X		X		Bueno
2	x		X		X		Bueno
3	x		X		X		Bueno
Dimensión 2: ORGANIZACIÓN							
4	X		X		X		Bueno
5	X		X		X		Bueno
Dimensión 3: INTEGRACION							
6	X		X		X		Bueno
7	X		X		X		Bueno
8							
Dimensión 4: INNOVACION TECNOLOGICA							
9	X		X		X		

10	X		X		X		
----	---	--	---	--	---	--	--



Firma
Uribe Cornelio Guido Elmer
DNI: O 70117561

INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): ANAYA MORENO, YURI A
- 1.2. Grado Académico: MAGISTER
- 1.3. Profesión: Licenciado en Administración
- 1.4. Institución donde labora: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AIJA
- 1.5. Cargo que desempeña: JEFE DE ABASTECIMIENTOS Y PATRIMONIO
- 1.6. Denominación del instrumento: ENCUESTA
- 1.7. Autor del instrumento: Caballero Huaman Mary Victoria
- 1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	S I	N O	S I	NO	SI	NO	
Dimensión 1: TRANSFORMACION							
1	x		X		X		Bueno
2	x		X		X		Bueno

3	X		X		X		Bueno
Dimensión 2: ORGANIZACIÓN							
4	X		X		X		Bueno
5	X		X		X		Bueno
Dimensión 3: INTEGRACION							
6	X		X		X		Bueno
7	X		X		X		Bueno
8							
Dimensión 4: INNOVACION TECNOLOGICA							
9	X		X		X		
10	X		X		X		



Firma
Anaya Moreno Yuri

DNI N° 43774068

.....

Firma

Anaya Moreno Yuri

DNI: O 70117561

Anexo 05 Formato de Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL USO DE LAS TICS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA, CASO: “ASOCIACIÓN EDUCATIVA PARTICULAR JOB MOISES” EN EL DISTRITO DE CARHUAZ, ANCASH, 2021, y será dirigido por Caballero Huaman, Mary Victoria, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los representantes para proponer mejoras de los factores relevantes del uso de las TICS para la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa, caso: “Asociación educativa particular JOB MOISES” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 1211181099@uladech.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Zadith Rosabelle Armas Peña

Fecha: 13 de setiembre 2021

Correo electrónico: iepjjobmoises@gmail.com

Firma del participante:

Logo of I.E.P. "JOB MOISES" - CARHUAZ
Zadith Rosabelle Armas Peña
PROMOTORA

Anexo 06 Documento de aprobación para la recolección de la información

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Carhuaz, 13 de septiembre del 2021

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CARTA N° 01 - 2021 - ULADECH CATÓLICA

Sr(a).
Lic. Zaidith Rosabelle Armas Peña
Promotora de la L.E.P. "JOB MOISES"
Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Caballero Huaman Mary Victoria**, con código de matrícula N° 1211181099, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "Propuestas de mejora de los factores relevantes del uso de las TICs para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, caso: "Asociación Educativa Particular Job Moisés" en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021", durante los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,



Caballero Huaman Mary Victoria
DNL N° 47418502

*Recibido
13/09/21*


L.E.P. "JOB MOISES" - CARHUAZ
Zaidith Rosabelle Armas Peña
PROMOTORA

Anexo 07 Evidencias de ejecución (Declaración jurada, base de datos)

DECLARACIÓN JURADA

Yo, CABALLERO HUAMAN Mary Victoria, identificada a con DNI 47418502 y código de estudiante 1211181099 de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Declaro bajo juramento que:

Los datos presentados en los resultados de la Investigación son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Los resultados fueron obtenidos de los docentes de la Institución Educativa Particular “Job Moisés”, quienes participaron en la encuesta en forma voluntaria para realizar la investigación titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del uso de las tics para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, caso: “Asociación Educativa Particular Job Moisés” en el distrito de Carhuaz, Ancash, 2021. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la Investigación y no presenta ningún conflicto de interés. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar tanto a LA UNIVERSIDAD como a terceros, por el incumplimiento de lo declarado. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de Investigación.

De identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en la investigación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad de Católica los Ángeles de Chimbote.

Lugar y fecha: Huaraz, 19 de mayo 2023.



CABALLERO HUAMAN, Mary Victoria

47418502