UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2022

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ALEX DAN MOZOMBITE VALLES

ABRAHAM JUDÁ DEL AGUILA CALDERON

Pucallpa, Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las...12: m.....del día viernes 03 de febrero del 2023, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Manuel Rocha Gonzales (Presidente), Dra. Leydi Perez Guimaraez (Miembro), y Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI 2022",** por el/la/los Bachilleres en **Administración: Alex Dan Mozombite Valles y Abraham Juda Del Aguila Calderon, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

.....Aprobado por unaaimidad.....

Siendo las...1:00 pm.....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

.....
Dr. Manuel Rocha Gonzales
Presidente

.....
Dra. Leydi Perez Guimaraez
Miembro

.....
Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

.....
Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, como requisito para optar el título de Licenciados en Administración.

Dr. Manuel Rocha Gonzales ..... Presidente

Dra. Leydi Perez Guimaraez ..... Miembro

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias ..... Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando ..... Asesor

Bach. Alex Dan Mozombite Valles ..... Tesista 1

Bach. Abraham Judá Del Aguila Calderón ..... Tesista 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0762-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe Final de Tesis**, titulado:**

"TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2022".

Autor(es)	:	**MOZOMBITE VALLES, ALEX DAN** **DEL AGUILA CALDERÓN, ABRAHAM JUDÁ**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ADMINISTRACIÓN
Asesor (a)	:	DR. PINCHI FASANANDO, LIMBER

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 9%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

FECHA 13/12/2022

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Alex Dan Mozombite Valles

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

Tecnologías de la información y comunicación y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022

Sustentada el año: 2023

Con la asesoría de: Dr. Limber Pinchi Fasanando

En la Facultad: Ciencias Economicas, Administrativas y contables

Escuela profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL ☐ Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL ☒ Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 02 /03/ 2023

Email: alex150720@hotmail.com Firma:

Teléfono: 910 275 901 DNI: 71980856

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Abraham Judá Del Aguila Calderon

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

Tecnologías de la información y Comunicación y Calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022

Sustentada el año: 2023

Con la asesoría de: Limber Pinchi Fasanando

En la Facultad: Ciencias Económicas Administrativas y Contables

Escuela profesional: Administracion

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

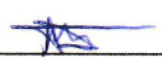
Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 02 / 03 / 2023

Email: Juda_07_05@hotmail.com
Teléfono: 910686872

Firma: 
DNI: 76447916

DEDICATORIA

A mi Dios todopoderoso, quien me acompaña y me levanta en todo momento, siendo la fuente de motivación y superación para inspirarme cada día. A mis padres Guido y Tania que, con su apoyo, amor, sacrifico y esfuerzo, me brindaron la oportunidad de crecer profesionalmente y de ser una mejor persona.

Alex Dan

A Dios por ser luz en mí camino durante momentos de oscuridad, a mis padres Rusell y Azucena, por estar ahí apoyándome y sobre todo por forjarme como una persona de bien, para que sea un profesional competente con convicción y a todas las personas que me ayudaron para que esta investigación sea posible.

Abraham Judá

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, en especial a la Escuela de Administración, por albergarnos en este proceso de desarrollo profesional.

A nuestros maestros formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por apoyarnos a llegar a nuestras metas, sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirnos sus conocimientos y dedicación que los ha regido, hemos logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de nuestra tesis con éxito.

A nuestro asesor, el Dr. Limber Pinchi Fasanando, por sus exigencias permanentes para culminar nuestra tesis.

A los alumnos y trabajadores administrativos, de la Universidad Nacional de Ucayali por su gran apoyo en el llenado de nuestras encuestas, sin ello habría sido imposible terminar nuestra investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ACTA DE APROBACIÓN iii
DEDICATORIA vii
AGRADECIMIENTO viii
ÍNDICE DE CONTENIDO ix
ÍNDICE DE TABLAS xii
ÍNDICE DE FIGURAS xiii
RESUMEN xv
ABSTRACT xvi
INTRODUCCIÓN xvii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 19
1.1. Descripción del problema 19
1.2. Problema de investigación 22
1.2.1. Problema general 22
1.2.2. Problemas específicos 22
1.3. Objetivos 22
1.3.1. Objetivo general 22
1.3.2. Objetivos específicos 23
1.4. Hipótesis 23
1.4.1. Hipótesis general 23
1.4.2. Hipótesis específicas 23
1.5. Variables 24
1.5.1. Variable 1: tecnologías de la información y comunicación 24
1.5.2. Variable 2: calidad de servicio 24
1.6. Operacionalización de variables 24
1.7. Justificación e importancia 24
1.7.1. Justificación teórica 24
1.7.2. Justificación metodológica 25

1.7.3. Justificación práctica 25
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 26
2.1. Antecedentes 26
2.1.1. Antecedentes internacionales 26
2.1.2. Antecedentes nacionales 26
2.2. Bases teóricas 28
2.2.1. Variable 1: tecnologías de la información y comunicación 28
2.2.1.1. Concepto de la variable tecnologías de la información y comunicación 28
2.2.1.2. Concepto de las dimensiones de la variable tecnologías de la información y comunicación 28
2.2.1.3. Teorías de la variable tecnologías de la información y comunicación 29
2.2.2. Variable 2: calidad de servicio 31
2.2.2.1. Concepto de la variable calidad de servicio 31
2.2.2.2. Concepto de las dimensiones de la variable calidad de servicio 32
2.2.2.3. Teorías de la variable calidad de servicio 33
2.3. Definición de términos básicos 36
2.3.1. Variable 1: tecnologías de la información y comunicación 36
2.3.2. Variable 2: calidad de servicio 38
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO 42
3.1. Método de investigación 42
3.1.1. Tipo de investigación 42
3.1.2. Nivel de investigación 42
3.1.3. Diseño de la investigación 42
3.2. Población y muestra 43
3.2.1. Población 43
3.2.2. Muestra 43
3.3. Instrumentos de recolección de datos 45
3.3.1. Técnica para la elaboración de instrumento de recolección de datos 45

3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos 45
3.4. Procedimiento de recolección de datos 46
3.5. Tratamiento de los datos 46
3.5.1. Procesamiento de datos 46
3.5.2. Presentación de datos 46
3.5.3. Análisis de datos 46
CAPÍTULO IV: RESULTADOS 49
4.1. Presentación de resultados 49
4.1.1. Variable 1: tecnologías de la información y comunicación 49
4.1.2. Variable 2: calidad de servicio 53
4.2. Prueba de hipótesis 54
4.2.1. Hipótesis general 54
4.2.2. Hipótesis específicas 55
4.3. Discusión de resultados 57
CONCLUSIONES 62
SUGERENCIAS 64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 66
ANEXOS 75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: *Operacionalización de variables* 24

Tabla 2: *Confiabilidad del instrumento de la variable Tecnologías de la información y comunicación* 45

Tabla 3: *Confiablidad del instrumento de la variable Calidad de Servicio* 45

Estadísticas de fiabilidad 45

Tabla 4: *Prueba de normalidad de variables* 47

Tabla 5: *Parámetros de interpretación del coeficiente de Spearman* 48

Tabla 6: *Distribución de niveles de la variable tecnologías de la información y comunicación* 49

Tabla 7: *Distribución de niveles de la dimensión tecnología* 50

Tabla 8: *Distribución de niveles de la dimensión comunicación* 50

Tabla 9: *Distribución de niveles de la dimensión Convivencia Digital* 51

Tabla 10: *Distribución de niveles de la dimensión Información* 52

Tabla 11: *Distribución de niveles de la variable Calidad de Servicio* 53

Tabla 12: *Relación de las Tics y calidad de servicio* 54

Tabla 13: *Correlación entre tecnología y calidad de servicio* 55

Tabla 14: *Correlación entre comunicación y calidad de servicio* 56

Tabla 15: *Correlación entre convivencia digital y calidad de servicio* 56

Tabla 16: *Correlación entre la información y calidad de servicio* 57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: *Esquema de la investigación* 43

Figura 2: *Fórmula para calcular la muestra* 44

Figura 3: *Distribución porcentual de la variable tecnologías de la información y comunicación* 49

Figura 4: *Distribución porcentual de la dimensión tecnología* 50

Figura 5: *Distribución porcentual de la dimensión comunicación* 51

Figura 6: *Distribución porcentual de la variable tecnologías de la información y comunicación* 52

Figura 7: *Distribución porcentual de la dimensión Información* 53

Figura 8: *Distribución porcentual de la variable Calidad de Servicio* 54

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia..... 76

Anexo 2 Instrumento 1:Tecnologías de la información y comunicación..... 78

Anexo 3 Instrumento 2: calidad del servicio 79

RESUMEN

El objetivo de la investigación es determinar la relación de las tecnologías de la información y comunicación con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. El tipo de investigación es aplicada, nivel descriptivo, con diseño no experimental, transeccional correlacional. La muestra estuvo constituida por 87 trabajadores y 116 estudiantes, a los primeros se les aplicó un cuestionario sobre las tecnologías de la información y comunicación, y a los segundos se les aplicó un cuestionario sobre la calidad de servicio. Los dos instrumentos tienen un nivel de confiablidad de excelente, por haber obtenido el valor alfa de Cronbach de 0.848 el primero; y el segundo por haber obtenido valor alfa de Cronbach de 0.909. La prueba de hipótesis se realizó a través de coeficiente de correlación de Spearman. Se obtuvo el siguiente resultado: las tecnologías de la información y comunicación se relaciona de forma negativa media (-0,129) y no significativa (0.117) con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali 2022. Esto quiere decir de la forma como la Universidad Nacional de Ucayali maneja la tecnología, la comunicación, la convivencia digital y la información de las tecnologías de la información y comunicación no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa con la calidad de servicio.

Palabras clave: Comunicación, convivencia digital, seguridad, empatía

ABSTRACT

The objective of the research is to determine the relationship between information and communication technologies and the quality of service at the National University of Ucayali, 2022. The type of research is applied, descriptive, with a non-experimental, transectional correlational design. The sample consisted of 87 workers and 116 students; the former were administered a questionnaire on information and communication technologies; and the latter were administered a questionnaire on quality of service. The two instruments have a reliability level of excellent, the former having obtained a Cronbach's alpha value of 0.848 and the latter having obtained a Cronbach's alpha value of 0.909. The hypothesis test was performed through Spearman's correlation coefficient. The following result was obtained: information and communication technologies are negatively related on average (-0.129) and not significantly (0.117) with the quality of service at the National University of Ucayali 2022. This means that the way in which the National University of Ucayali manages technology, communication, digital coexistence and information from information and communication technologies is not enough to achieve a positive and significant relationship with the quality of service.

Key words: Communication, digital coexistence, security, empathy.

INTRODUCCIÓN

Las tecnologías de la información y comunicación; ha permitido una gestión académica y administrativa más eficiente en todas las universidades a nivel mundial, sin embargo, en la Universidad Nacional de Ucayali, todavía se observa algunas deficiencias, un grupo considerable del personal administrativo indica que no cuenta con los conocimientos necesarios para operar, manejar y usar, lo que le imposibilita mantener una comunicación efectiva con sus compañeros de trabajo, no les permite ser creativos e innovadores en el uso de esta herramienta tecnológica, deficiencia que afecta directamente la calidad de servicio que ofrece a los estudiantes y comunidad en general.

Entregar un servicio de calidad significa, incremento en las ventas, en la rentabilidad, más clientes satisfechos, fieles y leales, mejora la productividad, la motivación, la imagen y el ambiente interno de la organización, no siempre es así, en la Universidad Nacional de Ucayali, se torna preocupante, indican los estudiantes, que la Universidad no ofrece adecuadas instalaciones y equipos, no ofrece un servicio de calidad, los trabajadores no muestran disposición, ni voluntad, ni buen comportamiento para prestar el servicio, bajo este contexto la investigación se ha desarrollado tomando en consideración la siguiente estructura.

En el capítulo I se plantea el problema, representados por la descripción y formulación del problema, los objetivos, las hipótesis, la operacionalización de variables y justificación de la investigación.

En el capítulo II se observa el marco teórico, representado por los antecedentes en los diferentes contextos, las bases teóricas y la definición de los términos básicos por variable de la investigación.

En el capítulo III se expone el marco metodológico, representado por el tipo, nivel y diseño, la población y muestra, se presenta la técnica para la elaboración de los instrumentos de recolección de datos, la validación y

confiabilidad de los instrumentos, finalmente el capítulo presenta el procedimiento de recolección, procesamiento, presentación y análisis de datos.

En el capítulo IV se señala los resultados mediante tablas y figuras, se presenta la prueba de hipótesis y la discusión de resultados.

Finalmente se señala las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Mercader (2018) menciona, el problema en las universidades de España se centra en la falta de integración de las tecnologías digitales en la enseñanza universitaria presencial. Pese que hay evidencias de la mejora que supone la integración de tecnologías, ésta sigue siendo un proceso inacabado. Las TIC no están integradas ni por la mayor parte del profesorado ni de manera sistemática, con lo que no se ha institucionalizado el cambio en las universidades (p.34).

Gellibert & Zapata (2020) indican, el problema surge debido a que la Universidad de Guayaquil por muchos años no había realizado un cambio tan importante en la tecnología a pesar de que las exigencias académicas lo requerían, en el 2020 debido a la pandemia global de la COVID-19 y al decreto de estado de excepción que impuso el gobierno, ven necesario implementar cambios para acelerar la transición a la nueva modalidad de educación. La universidad ha realizado cursos y capacitaciones a los docentes de las diferentes facultades sobre metodologías, diseño curricular y de investigación; pero tanto a los docentes como estudiantes no se le ha impartido cursos o capacitaciones con respecto al desarrollo de competencia digitales, para que puedan adquirir las habilidades y destrezas en el uso de recursos tecnológicos los cuales son necesarios debido a la pandemia (pp.23-24).

García (2020) en la ciudad de Lima se observó problemas con la conectividad; falta de accesos y baja calidad de servicio del internet; asimismo, la mayoría de los alumnos de la facultad de Ciencia y Comunicación de una Universidad Privada de Lima, desconocen la manera correcta de utilizar las TIC, sobre todo en las búsquedas y seleccionar la información; se pudo analizar que los filtros extraídos de los informes de investigación corresponden a las primeras búsquedas encontradas en Google; “información universal”; por lo que, mucho

de estos sitios no pertenecen a fuentes confiables; por lo tanto, se pudo verificar el desconocimiento y el uso incorrecto de los procesos en las búsquedas y selección de la información (p.4).

Diversos indicadores expresan de forma clara y preocupante que los trabajadores de la Universidad Nacional de Ucayali no operan de manera eficiente las tecnologías de la información y comunicación, en un sondeo rápido, se ha podido indagar, que el 10 % no cuenta con los conocimientos necesarios para operar, manejar y usar las tecnologías de la información y comunicación, otro 10 % no hace uso de estas tecnologías para lograr una mejor comunicación con sus compañeros en el trabajo, de igual forma un 20 % no planifica, no es creativo, ni innova al utilizar la tecnología, el 20 % no mantiene una convivencia ética con la sociedad o no aplica el autocuidado al utilizar las tecnologías. Este hecho constituye un problema que viene creciendo los últimos años, con la pandemia se hizo más notorio, deficiencia que afecta directamente la calidad de servicio que ofrece a la comunidad estudiantil y población en general que lo requiere.

De acuerdo con (Agencia de Opinión Pública Homo Homini, citado en Marciniak, 2017), El 73,3% de los estudiantes de Polonia considera que las universidades polacas no están preparadas para llevar a cabo estudios a distancia de buena calidad. Según la opinión de los estudiantes entrevistados, muchas de las universidades polacas que ofrecen los estudios a distancia no tienen en cuenta la alta calidad de la educación no presencial. Una de las causas de esta situación es que, en la mayor parte de las universidades polacas, el concepto de aseguramiento de la calidad de la educación a distancia no se sigue considerando una tarea rutinaria, sino una novedad. Además, las universidades polacas nunca han recibido ningún apoyo para elaborar sistemas de evaluación acerca de la calidad de este tipo de docencia. Otra causa se encuentra en el hecho de que las condiciones económicas y el cambio continuo

de las leyes no animan a las universidades polacas a llevar a cabo las actividades sistemáticas para mejorar la calidad de la educación a distancia (p.173).

(Sáinz & Barberá, 2019, citado en Cantos & Ramos, 2020) manifiesta, en Latinoamérica, los mecanismos para el aseguramiento y acreditación de la calidad de universidades son escasos. Las universidades de origen extranjero que operan en países de la región asumen en general uno de dos caminos: o se registran como universidad dentro del país siguiendo los procedimientos establecidos para su autorización, control y vigilancia como una universidad local o se asocian con una universidad local para otorgar los diplomas, grados y títulos con el amparo legal de dicha universidad local. El presupuesto promedio en Latinoamérica para la educación superior es inferior al 1,5% del PIB, lo cual es evidentemente insuficiente para atender las necesidades de un sistema en desarrollo (p. 246).

Vilcatoma (2020) manifiesta, se pudo notar que en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica – UNCP, no cuenta con políticas de calidad que muestran el compromiso de la dirección en implementar un sistema de gestión de la calidad orientado a la atención de los estudiantes y la mejora continua; no poseen una ruta o guía para brindar un buen servicio educativo, generando de esta manera distintas quejas y reclamos por parte de los estudiantes, quienes muchas veces optan por retirarse y no culminar sus estudios. Del mismo modo, se han identificado problemas relacionados a la infraestructura dado que los ambientes no están acorde al servicio que desean esperar, estudiantes que indicaron esperar más tiempo del plazo establecido en la atención y rapidez a sus documentos, equipos de multimedia desusados, insatisfacción en el servicio brindado, falta de comprensión de las necesidades, factores económicos y demás (p.18).

La calidad de servicio que ofrece la Universidad Nacional de Ucayali, se torna preocupante, en una entrevista rápida a los estudiantes, un 66.7 % indica que la Universidad no ofrece adecuadas instalaciones y equipos, ni ofrece un servicio de calidad, otro 50 % indica que los trabajadores no muestran una buena disposición, ni voluntad, tampoco tienen un buen comportamiento al prestar el servicio, un 33.3 % indica que el servicio que brinda no es confiable, otro 67.7 % indica que no brinda un servicio puntual y disponible, no comunica el avance de los procesos, estos problemas se han constituido en una constante, que afecta directamente a nuestra universidad y a la población en general, en ello radica el interés de realizar la presente investigación.

1.2. Problema de investigación

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la relación de las tecnologías de la información y comunicación con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

a) ¿Cómo es la relación de la tecnología y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022?

b) ¿Cómo es la relación de la comunicación y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022?

c) ¿Cómo es la relación de la convivencia digital y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022?

d) ¿Cómo es la relación de la información y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación de las tecnologías de la información y comunicación con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

a) Calificar el nivel de las tecnologías de la información y comunicación en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022

b) Analizar el nivel de la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022

c) Determinar la relación de la tecnología y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

d) Evaluar la relación de la comunicación y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

e) Identificar la relación de la convivencia digital y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

f) Precisar la relación de la información y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La relación de las tecnologías de la información y comunicación con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es directa y significativa.

1.4.2. Hipótesis específicas

a) La relación de la tecnología y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es directa y significativa.

b) La relación de la comunicación y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es directa y

significativa.

c) La relación de la convivencia digital y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es directa y significativa.

d) La relación de la información y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es directa y significativa

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: tecnologías de la información y comunicación

1.5.2. Variable 2: calidad de servicio

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1:

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Tecnologías dela Informacióny Comunicación	Tecnología	Conocimientos de Tics Operar la Tics Usar las Tics
	Comunicación	Efectiva Colaboración
	Convivencia digital	Ética y autocuidado TIC y sociedad
	Información	Información como fuente Información como producto
Calidad deservicio	Elementos tangibles	Instalaciones físicas Equipamiento Aspectos del personal Biblioteca
	Seguridad	Credibilidad Integridad Confiabilidad
	Capacidad de respuesta	Información oportuna Sugerencias
	Empatía	Atención individualizada Trato amable Seguridad

Nota. Matriz de consistencia

1.7. Justificación e importancia

1.7.1. Justificación teórica

Desde el enfoque teórico la investigación se justifica, porque se analiza, desarrolla y presenta, conceptos y teorías sobre las tecnologías de la información y comunicación y calidad de servicio, información relevante que aportará al conocimiento de la comunidad académica e investigadora.

1.7.2. Justificación metodológica

Desde el enfoque metodológico la investigación se justifica, porque hará entrega a la comunidad académica e investigadora una serie de técnicas y procedimientos para desarrollar un trabajo de investigación de esta naturaleza, como el tipo, nivel y diseño, la forma de determinar la población y calcular la muestra, la técnica para elaborar instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento, presentación y análisis de datos, información que podría ser citado por futuros investigadores.

1.7.3. Justificación práctica

Desde el enfoque práctico la investigación se justifica, porque pretende entregar resultados a la Universidad Nacional de Ucayali, para que tengan a bien conocer el nivel de la problemática del uso de las tecnologías de la Información y comunicación y la calidad de servicio, información relevante que podría convertirse en insumo principal para proponer alternativas de solución a las problemáticas citadas.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Daza et al. (2019), en su investigación gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia, concluye: al describir el sistema de gestión de la calidad de servicio, se constató que los sistemas de gestión de calidad son valorados por los gerentes de manera deficiente, pues opinan que deficientemente se toman decisiones que se relacionan con las oportunidades de mejora una vez que hace revisión del sistema de gestión en las universidades abordadas. Así mismo casi nunca se aplican los recursos necesarios para alcanzar los resultados establecidos como política de gestión de calidad, ni se promueve diversos canales de difusión- comunicación para lograr la retroalimentación con la comunidad estudiantil en función de algún reclamo, queja o petición.

Zambrano (2020), en su investigación*,* uso de la Tecnología de la Información y Comunicación en educación virtual y su correlación con la Inteligencia Emocional de docentes en el Ecuador en contexto COVID-19, concluye: la mayoría de los educadores que participaron en el estudio posee un nivel medio de conocimiento de las TIC, pero existen limitaciones que dificultan su labor profesoral; destacando entre ellas: (a) la falta de capacitación y cualificación docente, (b) la limitada o incluso nula disponibilidad de un alto número de maestros para acceder a internet, y (c) las pocas habilidades de los padres de familia y los estudiantes para el manejo de los entornos virtuales educativos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Oré (2019) en su tesis Gestión administrativa y calidad de servicio en cinco instituciones educativas de UGEL Nasca-Ica, 2019, concluye: Se ha

demostrado que La comunicación y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones de la UGEL Nasca -Ica, 2019. Siendo la relación significativa (0,00) con un valor de correlación r = 573; por lo tanto, la relación entre variables es de tipo moderada (p.35).

Deza (2020) en su tesis comportamiento organizacional y calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón – Puente Piedra-2019", concluye: existe relación entre la tecnología y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019, y con un valor = 0,993; y una significancia de p=0,000 (p.83).

Durand (2020) en su investigación tecnología de la información y calidad de servicio en una institución educativa, Lima -2019, concluye: Se determinó que existe relación entre la tecnología de la información y la calidad de servicio en una institución educativa Lima 2019, esto quedó demostrado con el estadístico Rho de Spearman para probar dicha relación con la Sig. asintótica(bilateral) = 0,000 < 0,05. Así como también se evidenció que la tecnología de la información y calidad de servicio mantiene a un 51 % insatisfecho frente a la falta de actualización y atención en la institución educativa (p.46).

Castro (2021), en su tesis "Las habilidades en las TICS y las competencias digitales de docentes de Asignaturas Generales de la Universidad Continental", concluye: Se estableció que si existe correlación directa estadísticamente significativa entre la dimensión convivencia digital y la dimensión competencia técnica en los docentes de Asignaturas Generales de la Universidad Continental, debido a que el estadístico Rho de Spearman da un coeficiente de correlación alto de 0,671, una significancia de 0,000 y con un margen de error del 5% (p.146).

Melendez (2022), en su tesis Gestión de las TIC en la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022, concluye: Se evidencia la influencia estadísticamente significativa de la dimensión información en la Calidad de Servicio Educativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022 (Wald 16,458 > 2 y p: 0,000 < α: 0,01) (p.59).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: tecnologías de la información y comunicación

2.2.1.1. Concepto de la variable tecnologías de la información y comunicación

Para (Ugarte, 2011, citado en Alarcon , 2019) “son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesa, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma. Es un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos digitalizados” (pp.35-36).

2.2.1.2. Concepto de las dimensiones de la variable tecnologías de la información y comunicación

Tecnología

(Cegarra, 2004, citado en Tambra, 2018) “la tecnología se puede definir como el conjunto de conocimientos propios de un arte industrial, que permite la creación de artefactos o procesos para producirlos” (p.31).

Convivencia Digital

(Pacheco, 2014, citado en Campos, et al. 2017) define a la convivencia digital “como aquellas relaciones que los miembros de una comunidad virtual llevan a cabo a través de una red o grupo de personas y se caracterizan por tener unas normas o protocolos” (p.41).

Comunicación

(Taylor & Bowers, 1997, citados en Taipe, 2019) Esta dimensión se basa “en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección” (p.21).

Información

De acuerdo con Osorio (2021) entendemos que la “información comprende la agrupación de datos, los mismo que pueden ser almacenados, usados y dispersados por los seres humanos para la supervivencia de los seres vivos del planeta (p.12).

2.2.1.3. Teorías de la variable tecnologías de la información y comunicación

La microelectrónica por Antxon Mendizábal y Euskal Herriko Universitatea

De acuerdo con (Mendizabal, 2010, citado en Ramirez , 2017) las nuevas tecnologías de la microelectrónica articulan una red tecnológica que abre puertas insospechadas al futuro de la humanidad. Y la realidad concreta nos muestra que están modificando de manera sustancial, el trabajo, la vida y el mundo actual. Tienen también la particularidad de provocar profundas transformaciones en los poderes y habilidades de la persona humana.

Así, la aplicación en el terreno socio-económico, a partir de la década de los 70, de las “nuevas tecnologías” derivadas de esta revolución de la microelectrónica (el robot industrial, las máquinas con control numérico, los sistemas de fabricación flexible, la aplicación de la informática en campos como el diseño, el dibujo y el cálculo, la telemática, etc) tiene amplias repercusiones en la dinámica económica, social y política de nuestro mundo actual, conformando los primeros cimientos de lo que algunos denominan “la nueva economía del conocimiento” Precisamente, una característica fundamental de ésta revolución de la microelectrónica y/o del conocimiento es la multiplicidad de

sus efectos en las diversas manifestaciones de la vida en general y del trabajo en particular, provocando una serie de transformaciones (pp.24-25).

Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología (UTAUT)

(González, 2012, citado en Pilco, 2018) Esta teoría se encarga de analizar qué factores influyen en la adopción de una Tics, por ello combina cuatro factores: Primer factor, expectativa de desempeño, que se entiende como si el empleo de un sistema ayuda a mejorar su trabajo, segundo factor, expectativa de esfuerzo, entendida como el nivel del uso de un sistema, tercer factor ,influencia social, identificada como el grado por el cual una persona siente que es percibida por los demás debido a que emplea la tecnología y cuarto factor, condiciones facilitadoras, factor que expresa si el individuo cuenta con una infraestructura adecuada para poder emplear óptimamente el uso de las tecnologías de la información y comunicación (pp.20-21).

Enfoque de la economía industrial

Conforme lo subraya (Medina, 2014, citado en Mendoza, 2018); el enfoque de la economía industrial emerge desde las teorías de la ventaja competitiva ya establecidas por Porter en 1980; así el naciente crecimiento de las TIC en el mundo empresarial estuvo fuertemente ligado a los aspectos de la teoría económica y de la organización industrial, haciendo de interés primordial el uso de las TIC para lograr y mantener la ventaja competitiva de la empresa. En este enfoque pueden verse que las TIC son el agente principal de cambio en la Economía, afectando: (1) En la organización de las empresas productivas, así como también sus normas, (2) En la creación de ventajas competitivas. (3), En la creación de nuevos negocios dentro de la empresa. De esta forma el potencial de las Tic para crear la ventaja competitiva, ayudan a la creación de las estrategias competitivas mostradas por Porter el año 1980 y 1985. (1) Estrategia de Liderazgo en costes. (2) Estrategia de diferenciación, (3) Estrategia de enfoque o segmentación (p.30).

Teoría de Modelo de Aceptación Tecnológica

Según (Davis, 1985, citado en Barrera , 2021) El modelo de aceptación tecnológica supone que la adopción y el uso efectivo por parte de los usuarios están determinadas por la intención de utilizar un sistema, que a su vez se ve afectada por la utilidad percibida, la facilidad de uso y las actitudes hacia el uso del sistema. Por consiguiente, la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida son los dos principales factores predictivos de la aceptación y el uso efectivo.

Está teoría determina como los individuos acogen y se adaptan a una nueva tecnología; el modelo de aceptación tecnológica tiene como objetivo:

Proporcionar una explicación de los factores determinantes de la aceptación de las computadoras que sea general, capaz de explicar el comportamiento de los usuarios en una amplia gama de tecnologías informáticas de usuario final y de poblaciones de usuarios, y que al mismo tiempo sea parsimoniosa y esté teóricamente justificada (pp.48-50).

La Teoría de Juegos

De acuerdo con De Vicente (2017) La Teoría de Juegos aborda la contribución al rendimiento de las TIC a partir del estudio de cómo las empresas interactúan conjuntamente en decisiones de inversión tecnológica, y así lograr entender cómo se dividen los resultados obtenidos. La teoría de juegos se ha usado para analizar el papel de la interacción estratégica entre competidores en la generación de valor por las TIC, en este ámbito de estudio Belleflamme (2001) propuso un juego de dos etapas de inversión de TIC y activos materiales de producción en un entorno oligopolístico. Otros investigadores han partido para sus estudios, desde la teoría de la agencia y los contratos incompletos (Crew y Kleindorfer, 1992; Bakos y Nault, 2006) (p.29).

2.2.2. Variable 2: calidad de servicio

2.2.2.1. Concepto de la variable calidad de servicio

Según Sotelo & Figueroa (2017) es aquella actividad que relaciona a la empresa con el cliente, a fin que este quede satisfecho con dicha actividad. Actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe de diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional.

2.2.2.2. Concepto de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Elementos tangibles

De acuerdo con (Kumar, 2013, citado en De la Torre, 2020) Los elementos tangibles incluyen la evidencia física del servicio la cual corresponden a las instalaciones físicas, apariencia del personal, herramientas o equipos utilizados para proporcionar el servicio, representaciones físicas del servicio (pp.12-13).

Seguridad

(González, 2015, citado en Remache, 2019), señala que: Significa inspirar confianza. Se define como el discernimiento de educación de los colaboradores y la capacidad de la organización y sus colaboradores para infundir amistad. Es posible que esta superficie sea particularmente importante para los servicios que las personas absorben como de alto crecimiento y / o sobre los cuales no están seguros acerca de la capacidad de evaluar. La confianza se puede plasmar en la persona que vincula al usuario con la organización, por ejemplo, el departamento de marketing. Por lo tanto, los colaboradores son conscientes de la importancia de generar confianza en los clientes para obtener una ventaja competitiva y la lealtad de las personas (p.17).

Capacidad de respuesta

Según (Droguett, 2012, citado en Gonzales & Huanca, 2020) es la acción del servicio y la ligereza de responder a los requerimientos de los consumidores

sean interrogantes, ruegos ,disgustos y los problemas de los consumidores, esto se transmite por medio de cantidad de tiempo que se tiene que esperar a la atención requerida con todas sus preguntas y orientaciones de acuerdo al consumidor y de acuerdo al personal que atiende el puesto ya que tienen un gran factor de complejidad al momento de brindar una atención adecuada tomar mucha atención en cuanto el cliente pueda mandar ese requerimiento (p.25).

Empatía

De acuerdo con Ospina (2021), es la disposición de ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. Se manifiestan de las siguientes características: compromiso con el cliente, cortesía, trato al cliente con respeto y consideración e interés y voluntad (p.12).

2.2.2.3. Teorías de la variable calidad de servicio

Teoría de Calidad Total

Para (Ishikawa, 1998, citado en Rivera, 2019) el control de calidad total es hacer lo que se tiene que hacer. La calidad total es una sistemática de gestión a través de la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de sus empleados de los accionistas y de toda la sociedad en general, utilizando los recursos de que dispone: personas, materiales, tecnología, sistemas productivos, etc. Para practicar el control de calidad se debe “desarrollar, diseñar, manufacturar, y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor”.

Modelo del triángulo del servicio Albertch

(Albertch, 1988, citado en Benavente, 2019) en su libro Gerencia del Servicio crea el modelo del triángulo del servicio escribiendo como disertar y asesorar sobre la aplicación de los métodos de gestión del servicio. Este modelo de triángulos externos e internos tiene los siguientes elementos:

a) El cliente: persona que compra servicios o bienes, a ellos son a quienes debemos identificar y conocer.

b) La estrategia: conocida la parte demográfica del cliente (que hace, donde se ubica, nivel de ingresos, con quien vive) se debe conocer la parte psicográfica (lo que siente y piensa al producto o servicio) para establecer una estrategia.

   Esta estrategia tiene 2 orientaciones: interna, orientación relacionada con el servicio y la orientación externa, relacionada con la promesa del servicio ofrecido

c) La gente: grupo de colaboradores que laboran en la organización, desde el personal de aseo hasta el presidente, debiendo conocer y asumir el compromiso con la estrategia y sobre todo con la promesa del servicio.

d) Los sistemas: la organización determina sistemas que dirigen el negocio. Estos sistemas son el engranaje de elementos que permiten el funcionamiento de la estructura de servicio debiendo hacer que el servicio sea eficiente en su accionar, efectivo y flexible ante cambios y dinámico en su entorno (pp.35-36).

Teoría de las brechas o Gaps de Valarie A. Zeithaml

(Zeithaml, 2001, citado en Canzio, 2019), esta teoría plantea la existencia de 5 brechas divididas en dos grupos: brechas del cliente y brechas de la empresa o proveedor del servicio; la brecha de los clientes es la expectativa que el cliente tiene de los servicios, basada en experiencias pasadas y la percepción del servicio que se genera una vez experimentado el servicio. La brecha de la empresa se subdivide en 4 fracciones: 1. No saber lo que el cliente espera. 2. No seleccionar ni el diseño ni estándares del servicio adecuado. 3. No entregar el servicio con los estándares del servicio ya definidos por la empresa. 4. No igualar el desempeño del servicio con las promesas hechas previamente (p.14).

Trilogía de Juran

(Rodríguez, 2019, Citado en Bernales & Loayza, 2020) Juran creó los tres pasos que se deben seguir para conseguir la mayor calidad posible en todas las empresas. Estos tres pasos son:

1. Planificar la calidad: Para conseguir los mejores resultados, se debe trabajar previamente en los siguientes puntos: saber quiénes son los clientes y qué necesitan concretamente, desarrollar un producto que satisfaga esas necesidades, planear cómo se va a llevar a cabo ese producto, y comunicar este plan al equipo encargado de producirlo.
2. Control de calidad: El segundo paso una vez que se ha planeado todo el proceso de creación del producto es supervisar que efectivamente se está realizando de la mejor manera. Para ello, hay que tener en cuenta tres puntos: evaluar el comportamiento del producto en el mundo real, compararlo con las especificaciones previas, y trabajar para eliminar las diferencias.
3. Mejora de la calidad: De nuevo relacionado con la idea de la mejora constante, una vez que se haya creado un producto se deben llevar a cabo una serie de pasos para asegurar que la próxima vez el proceso vaya a ser todavía más eficaz. Estos pasos son los siguientes: crear la infraestructura que permita la mejora, identificar puntos concretos en los que puede haber un aumento de la calidad, asignar un equipo de expertos a esta tarea, y proporcionarles todos los recursos y formación que puedan necesitar para llevar la calidad del producto creado al siguiente nivel (p.26).

Modelo de calidad del servicio de Grönroos (1984)

(Christian Grönroos, 1984, citado en Rojas, 2018), plantea que el servicio se lleve a cabo por medio de interacciones entre compradorvendedor y lo que

suceda en estas interacciones tendrá un fuerte impacto sobre los servicios percibidos, dando lugar a tres dimensiones de la calidad.

- Calidad técnica: el usuario valora lo que recibe a consecuencia de su compra, y puede ser medida de una manera bastante objetiva.
- Calidad funcional: representa el "como" el usuario recibe y experimenta el servicio.
- La imagen corporativa: representa el resultado de cómo el usuario percibe la empresa a través del servicio que presta

Concluye que la calidad del servicio es el resultado de un proceso de evaluación, denominada calidad de servicio percibida, Por lo tanto, depende de dos variables: el servicio esperado y el servicio recibido.

Con respeto a la definición de calidad, el mismo autor señala que es el resultado de un proceso de evaluación donde el usuario compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido (pp.36-37).

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Variable 1: tecnologías de la información y comunicación

Conocimientos TIC

De acuerdo con Ticona (2019) son habilidades para el manejo de la tecnología de los colaboradores dentro de una organización, entender el funcionamiento de las tecnologías para poder dar soluciones a problemas que se presenten en un entorno laboral y/o personal (p.6).

Operar las TIC

Para Castillo (2019) Se refiere a utilizar la tecnología de forma segura, dentro de una organización administrar archivos y/o información de la base de datos. Es la habilidad de manipulación y administración de la información con referencia a la empresa de las TIC y la retroalimentación de la información que ha sido transmitid (p.16).

Usar las TIC

Según Diez (2016) Son las habilidades y destrezas del dominio de la tecnología de uso constante dentro de las empresas como programas hardware, software y otros programas que se utilizan en la sociedad, permitiendo la facilidad de la información y desarrollar habilidades y obtener nuevos conocimientos (p.24).

La ética

Paco & Vargas (2017) afirman, la ética hace referencia a la calidad humana de las personas y de sus acciones o como lo entendieron los clásicos, a su excelencia. En una primera aproximación al concepto, cabe decir que un comportamiento se califica como ético precisamente cuando contribuye al desarrollo de las cualidades propias del ser humano o, lo que es lo mismo, cuando hace al individuo mejor persona, cuando su calidad humana crece (p.21).

El autocuidado

Según (Ander-Egg, 2013, citado en Granados & García, 2017), es “La práctica de actividades que los individuos realizan en favor de sí mismos para mantener la vida, la salud y el bienestar” (p.8).

Sociedad de la información

De acuerdo con (Méndez, Figueredo, Goyo y Chirinos, 2013, citado en Pérez, et al. 2018) La *sociedad de la información* la asignan las tecnologías de la información y de la comunicación, las cuales juegan un rol importante ante las nuevas realidades que viven las instituciones universitarias en lo concerniente a las actividades de docencia, extensión, investigación y gestión; (y) con relación a su posibilidad y capacidad de almacenar, transformar, acceder y difundir información, donde el talento humano es factor fundamental, para el cual se deben promover procesos de aprendizaje permanente que permitan modificar los hábitos de trabajo y conduzcan a enfrentar con éxito los desafíos presentes y futuros.

Efectividad

De acuerdo con (Chiavenato, 2007, citado en Gutiérrez, 2019) la efectividad se define básicamente como la “capacidad de producir el efecto deseado después de la acción, de manera real o verdadera teniendo la valoración para el logro de la meta u objetivo propuesto” (p.27).

Comunicación efectiva

Para Hinojoza & Tuero (2017) luego de consultar varias fuentes se pudo llegar a definir a la comunicación efectiva como la comunicación que a través de buenas destrezas y formas de comunicación, logra el propósito de lo que se quiere transmitir o recibir. Dentro de la comunicación efectiva el trasmisor y el receptor codifican de manera exitosa el mensaje que se intercambia. O sea que ambos entienden el mensaje transmitido. También tenemos que la comunicación efectiva es: “explorar las condiciones que hacen posible que la comunicación sea provechosa y eficaz” (p.23).

Colaboración

De acuerdo con Navarro (2019) es todo proceso donde se involucra el trabajo de varias personas en conjunto tanto para conseguir un resultado muy difícil de realizar individualmente como para ayudar a conseguir algo a quien por sí mismo no podría (p.23).

Innovación tecnológica

Según (RICYP - OEA, 2001, citado en Orellana, 2017), Las innovaciones en tecnología de productos y procesos (TPP) comprenden los productos y procesos efectuados tecnológicamente nuevos, además mejoras tecnológicas de importancia producida en productos y procesos. Se considera que una innovación TPP ha sido implementada si se introduce en el mercado (innovación de producto) o si se la usó dentro de un proceso de producción (innovación de proceso) (pp.64-65).

2.3.2. Variable 2: calidad de servicio

Disposición

Según (Ariza, 2011, citado en Izquierdo, 2018) es la “Cortesía para ofrecerse una persona a otra, hallarse apto y listo para algún fin, por eso se siente tan bien la gente con disposición, porque se sienten tremendamente útiles para ayudar a otras personas”. Pudiendo entenderse como la distinción para ofrecer a un cliente un servicio y/o producto de la mejor manera posible estando preparada y capacitada, logrando hacerlos sentir que son muy valiosos para la empresa (p.35).

Puntualidad

De acuerdo con Hidalgo (2019) realiza mención sobre el compromiso y el valor que se le pueda dar al tiempo y tiempo del otro, por eso es importante saber ciertos puntos que explican el porqué es fundamental la puntualidad: lo primero es porque convierte disciplinario, lo segundo contribuye orden, lo tercero es tener respeto por el tiempo del otro y lo cuarto es una manera de crear confianza. En tal sentido el tiempo que brinda el usuario es importante, debido a que marcará un antes y también un después del usuario y más que todo el que quede complacido con el servicio que se le ha brindado (pp.24-25).

Credibilidad

Para Parodi, et al. (2017) es la manera de actuar y comportarse de los servidores, puede motivar seguridad o inseguridad al usuario. Si el colaborador genera confianza al usuario, el servicio tiene muchas probabilidades de realizarse en un buen tiempo y sin preocupaciones. Es importante considerar a la empatía para evaluar la calidad en el servicio como parte de la credibilidad (p.72).

Instalaciones

De acuerdo con Guzman & Ramos (2020) Cuando se acude a un lugar limpio, ordenado, que huele bien y es agradable, ocasiona confianza, confort y

seguridad. Por ello pensemos que se debe de acondicionar el lugar para producir esas sensaciones (p.45).

Elementos tangibles

(Cantu, 2006, citado en Fernández, 2018) “Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (p.50).

Disponibilidad

De acuerdo con Aliaga (2018) La disponibilidad es el aspecto más importante en la prestación de servicios a un cliente, ya que garantiza que el cliente podrá hacer uso de los servicios en las condiciones acordadas (p.24).

Actitudes

Para López (2018) las actitudes se refieren a la predisposición permanente de una persona a reaccionar en un sentido sea cual fuere la situación; es decir, es la constante del comportamiento en contextos variados. La actitud de un trabajador condiciona sus logros profesionales, su relación con los demás y su nivel de bienestar (p.13).

Cortesía

Según Pérez & Landa (2019) ‘‘educación, respeto, consideración y amabilidad del personal de contacto” (p.19).

Confiabilidad

De acuerdo con (Parasuraman et al. 1988, citado en Troncos, et al. (2020) Se refiere a la destreza para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa mediante el cumplimiento de promesas, solucionando problemas que pueden presentarse, se trata de las habilidades para la atención, no olvidándose de la honestidad, y la compresión a los clientes (pp.61-62).

Servicio

Para (Tschohl, 2008, citado en Sanjurjo & Romero , 2018) El servicio es la energía y la fuerza que necesita toda organización sólo para mantenerse

donde está, en lugar de comenzar a perder posiciones. Con el servicio, las empresas pueden comenzar un rápido ascenso hacia más altos niveles de beneficios, generando más impulso en la medida en que avanzan hacia esa meta (p.15).

CAPÍTULO III:

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Se empleó el tipo de investigación aplicada, según (Caballero, 2014, citado en Escudero & Cortez, 2018) También se la conoce como investigación práctica o empírica. Este tipo de investigación se caracteriza porque toma en cuenta los fines prácticos del conocimiento. El propósito de este tipo de investigación es el desarrollo de un conocimiento técnico que tenga una aplicación inmediata para solucionar una situación determinada. “Es aquella que se da como un conjunto de actividades destinadas a utilizar los resultados de las ciencias, así como las tecnologías, en el proceso de producción en masa: industrial, agrícola, comercial, etcétera” (p.19).

3.1.2. Nivel de investigación

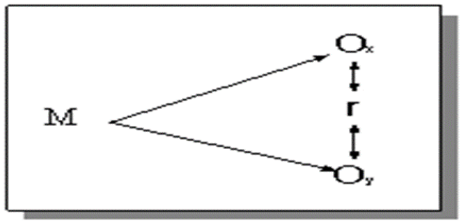
Se hiso uso del nivel de investigación descriptiva, según Sánchez, et al. (2018) es el primer nivel de investigación sustantiva. Se orienta a “describir el fenómeno e identificar las características de su estado actual. Lleva a las caracterizaciones y diagnóstico descriptivos” (p.80).

3.1.3. Diseño de la investigación

La investigación se desarrolló mediante el diseño no experimental transeccional correlacional, según (Hernández, Fernández y Baptista, 2012, citados en Rojas & Yrigoyén, 2018) es no experimental porque no se manipuló la variable 1 (tecnologías de la información y comunicación); es transeccional porque se recolectaron los datos sobre las variables tecnologías de la información y comunicación y calidad de servicio en un tiempo único; es correlacional porque se describen las vinculaciones entre las variables (p.40).

Figura 1:

Esquema de la investigación



Donde:

M: Muestra, trabajadores y ususarios de la Universidad Nacional de Ucayali

Ox Variable 1: tecnologías de la información y comunicación

Oy Variable 2: calidad de servicio

r: Relacion entre variables

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

- **Variable 1: tecnologías de la información y comunicación.**

La población para evaluar la variable tecnologías de la información y comunicación lo constituyeron los 324 trabajadores administrativos activos pertenecientes al ejercicio fiscal 2021, de la Universidad Nacional de Ucayali.

- **Variable 2: calidad de servicio**

La población para evaluar la variable calidad de servicio lo constituyeron los 6000 alumnos matriculados en el Semestre Académico 2021-II de la Universidad Nacional de Ucayali.

3.2.2. Muestra

La muestra de las dos variables se estimó siguiendo los criterios que ofrece la estadística, para ello se hizo uso del método probabilístico, a través de la formula estadística para poblaciones menores a 100,000.

Figura 2:

Fórmula para calcular la muestra

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(EE)^2\ (N-1)+(p.q)Z^2}$$

- Variable 1: tecnologías de la información y comunicación

Donde:

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$Z_{\alpha/2}$ = 1,96

N = Población (324)

EE= 0,09

Desarrollando la formula

n = (0.5*0.5*(1.96) ^2*324) / (((0.09) ^2*323) +(0.5*0.5*(1.96) ^2))

n = 87 trabajadores

- Variable 2: calidad de servicio

Donde:

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$Z_{\alpha/2}$ = 1,96

N = Población (6000)

EE= 0,09

Desarrollando la formula

n = (0.5*0.5*(1.96) ^2*6000) / (((0.09) ^2*5599) +(0.5*0.5*(1.96) ^2))

n = 116 estudiantes

3.3. Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnica para la elaboración de instrumento de recolección de datos

Se elaboró dos instrumentos de recolección de datos, mediante la técnica de cuestionario de preguntas cerradas, de acuerdo con (Corral, 2010, citado en Lozano, et al., 2019) en cada reactivo o pregunta hay un nº fijo de alternativas de respuesta. Pueden ser dicotómicas o policotómicas. Entre las respuestas dicotómicas se tienen: Sí-No, Verdadero-Falso, De acuerdo-En desacuerdo, PresenteAusente, otras. Entre las escalas policotómicas, se tiene la escala Likert, pueden mencionarse: Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca, Nunca. La puntuación a asignarse puede ser del 1 a 5 (p.42).

3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 2:

Confiabilidad del instrumento de la variable Tecnologías de la información y comunicación

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.848	20

Nota. Chaves & Rodríguez (2018)

El instrumento de la variable tecnologías de la información y comunicación tiene una fiabilidad en conjunto de 0.848, resultando un valor de bueno.

Tabla 3:

Confiablidad del instrumento de la variable Calidad de Servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.909	20

Nota. Chaves & Rodríguez (2018b)

El instrumento de la variable calidad de servicio tiene una fiabilidad en conjunto de 0.909, resultando un valor de excelente.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Los datos se recabaron a través de la técnica de encuesta, según Garay (2020), la técnica de la encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. El investigador mediante la encuesta midió las actitudes de los trabajadores y estudiantes; en este caso concreto: se conoció la percepción respecto a las tecnologías de la información y comunicación y la calidad de servicio que ofrece la Universidad Nacional de Ucayali.

3.5. Tratamiento de los datos

3.5.1. Procesamiento de datos

Los datos recabados se procesaron en el programa Excel, para lo cual se creó una base de datos por variable, organizados por dimensiones, ítems y opciones de respuesta. Datos que a su vez se procesaron en el programa SPSSv28.

3.5.2. Presentación de datos

Los datos son presentados en tablas de frecuencia y figuras extraídas del programa Excel, los mismos que muestran el nivel de variables y dimensiones. Del mismo modo son presentados en tablas extraídas del programa SPSSv28, que muestran la relación entre variables y dimensiones.

3.5.3. Análisis de datos

El nivel de variables se determinó a través de la Escala de Clima Organizacional (EDCO) según (Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo, & Sanabria, 1999, citados en Guerra & Pérez, 2020), La medición se hace generando una puntuación, ésta se considera alta o baja según el número de

afirmaciones, por lo que luego de determinar el número de items, se procedió a calcular la puntuación mínima y maxima. El número de afirmaciones de cada instrumento es 20, por lo tanto la puntuación mínima es 20 y la maxima 100. Para establecer los citados puntajes se establecieron 3 intervalos de igual tamaño en los que se suma el resultado obtenido así:

- Nivel Bajo: de 20 a 46 puntos.
- Medio: de 47 a 73 puntos.
- Nivel alto: Puntajes entre 74 y 100.

Tabla 4:

Prueba de normalidad de variables

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Tecnologías de la información y comunicación	.089	87	.088	.940	87	<.001
Variable 2: Calidad de servicio	.098	87	.040	.979	87	.176

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo con la tabla, el número de encuestados es > 50, en consecuencia, el análisis se realizó tomando en consideración los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov[a], el valor sigma de las variable tecnologías de la información y comunicación es > 0.05, y el valor sigma de las variable calidad de servicio es < a 0.05, basta que uno de los valores es diferente al otro, entonces la distribución de los datos no sigue el supuesto de normalidad, por lo que la relación entre variables y dimensiones se encontró a través del coeficiente estadístico no paramétrico de Spearman. Según García, et al. (2020), la correlación de Spearman o también conocida como rho de Spearman es el análogo no paramétrico de la correlación de Pearson. Se utiliza para variables cuantitativas de libre distribución o con datos ordinales. Se

representa con una “r” y puede tomar valores que van entre −1 y + 1. Un resultado de 0 significa que no hay correlación, es decir, el comportamiento de una variable no se relaciona con el comportamiento de la otra variable. Una correlación perfecta implica un valor de −1 o + 1, lo cual indicaría que al conocer el valor de una variable sería posible determinarse el valor de la otra variable. Entre más cercano a 1 sea el coeficiente de correlación, mayor la fuerza de asociación.

Tabla 5:

Parámetros de interpretación del coeficiente de Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a+0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a+0.50	Correlación positiva media
+0.51 a+0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a+1.00	Correlación positiva perfecta

Regla de decisión:

- La relación se considera significativa si $P \leq 0.05$
- La relación no se considera significativa si $P > 0.05$

CAPÍTULO IV:

RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Variable 1: tecnologías de la información y comunicación

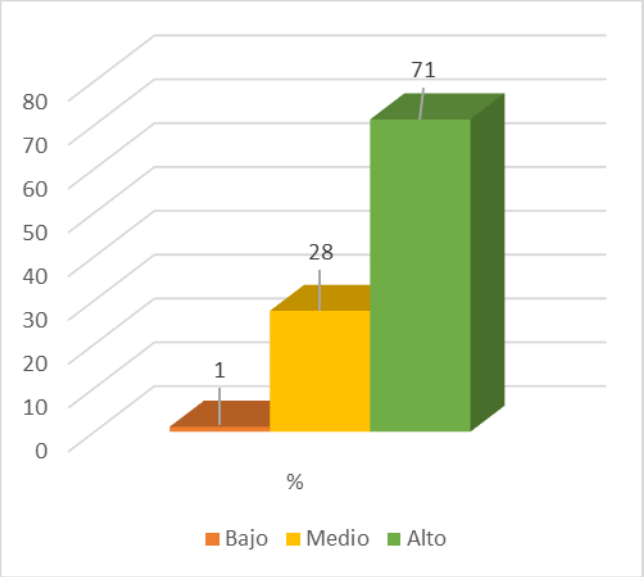
Tabla 6:

Distribución de niveles de la variable tecnologías de la información y comunicación

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	1	1
Medio	[47-73]	24	28
Alto	[74-100]	62	71
n		87	100

Figura 3:

Distribución porcentual de la variable tecnologías de la información y comunicación



Nota. *Tabla 6*

Del total de trabajadores entrevistados el 71%, manifestó que el nivel de tecnologías de la información y comunicación en la Universidad Nacional de Ucayali es alto, el 28% manifestó que es medio y el 1% manifestó que es bajo.

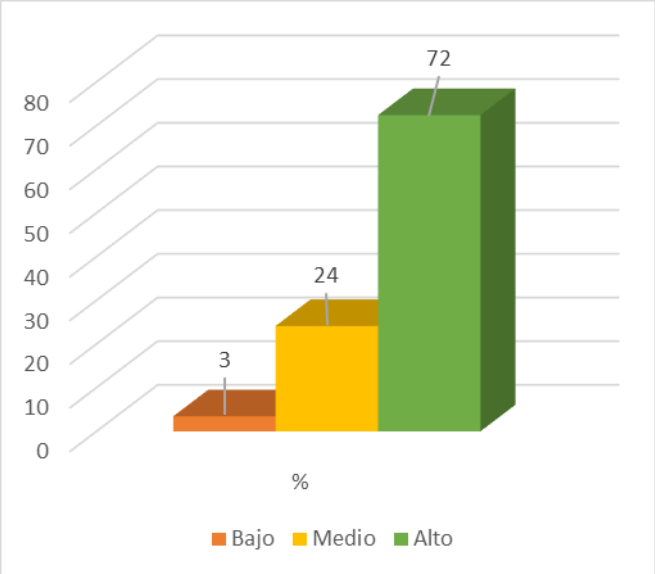
Tabla 7:

Distribución de niveles de la dimensión tecnología

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	3	3
Medio	[12-18]	21	24
Alto	[19-25]	63	72
n		87	100

Figura 4:

Distribución porcentual de la dimensión tecnología



Nota. Tabla 7

Del total de trabajadores entrevistados el 72%, manifestó que el nivel de tecnología en la Universidad Nacional de Ucayali es alto y el 24% manifestó que es medio.

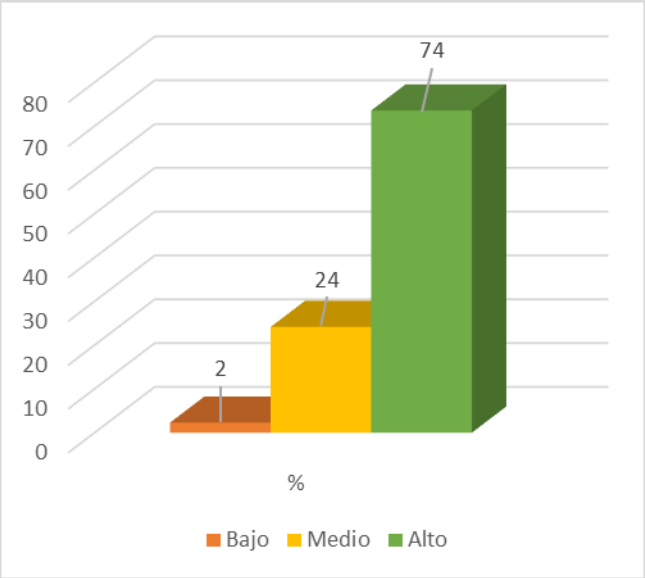
Tabla 8:

Distribución de niveles de la dimensión comunicación

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	2	2
Medio	[12-18]	21	24
Alto	[19-25]	64	74
n		87	100

Figura 5:

Distribución porcentual de la dimensión comunicación



Nota. Tabla 8

Del total de trabajadores entrevistados el 74%, manifestó que el nivel de comunicación en la Universidad Nacional de Ucayali es alto, el 24% manifestó que es medio y el 2% manifestó que es bajo.

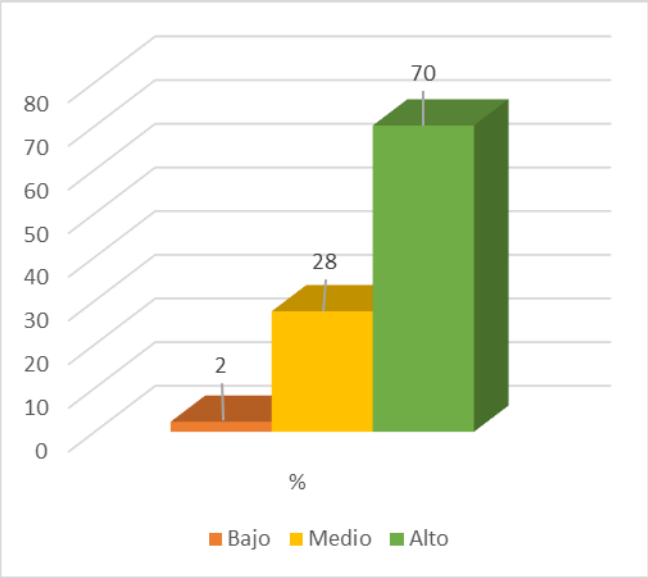
Tabla 9:

Distribución de niveles de la dimensión Convivencia Digital

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	2	2
Medio	[12-18]	24	28
Alto	[19-25]	61	70
n		87	100

Figura 6:

Distribución porcentual de la dimensión convivencia digital



Nota. Tabla 9

Del total de trabajadores entrevistados el 70%, manifestó que el nivel de convivencia digital en la Universidad Nacional de Ucayali es alto, el 28% manifestó que es medio y el 2% manifestó que es bajo.

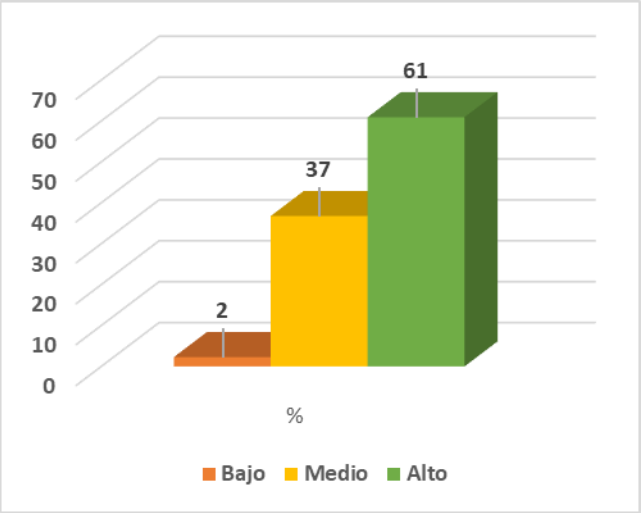
Tabla 10:

Distribución de niveles de la dimensión Información

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	2	2
Medio	[12-18]	32	37
Alto	[19-25]	53	61
n		87	100

Figura 7:

Distribución porcentual de la dimensión Información



Nota. *Tabla 10*

Del total de trabajadores entrevistados el 61%, manifestó que el nivel de Información en la Universidad Nacional de Ucayali es alto, el 37% manifestó que es medio y el 2% manifestó que es bajo.

4.1.2. Variable 2: calidad de servicio

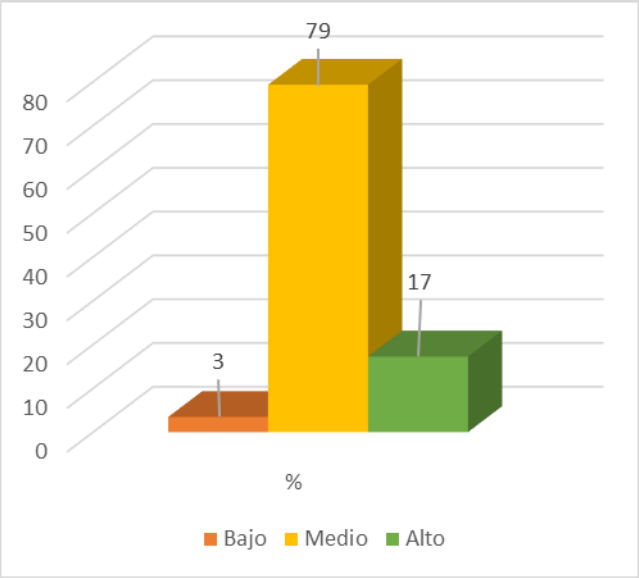
Tabla 11:

Distribución de niveles de la variable Calidad de Servicio

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	4	3
Medio	[47-73]	92	79
Alto	[74-100]	20	17
n		116	100

Figura 8:

Distribución porcentual de la variable Calidad de Servicio



Nota. Tabla 11

Del total de estudiantes entrevistados el 79%, manifestó que el nivel de Calidad de Servicio en la Universidad Nacional de Ucayali es medio, el 17% manifestó que es alto y el 3% manifestó que es bajo.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

La relación de las tecnologías de la información y comunicación y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali 2022, es directa y significativa.

Tabla 12:

Relación de las Tics y calidad de servicio

Rho de Spearman	Variable 1: Tecnologías de la información y	Coeficiente de correlación	1.000	-.129

	comunicación	Sig. (unilateral)	.	.117
		N	87	87
	Variable 2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	-.129	1.000
		Sig. (unilateral)	.117	.
		N	87	116

Tabla. SPSSv28

Según coeficiente de correlación Rho Spearman = -0.129 y una significancia de p = 0.117>0.05, existe una relación negativa media y no significativa entre las tecnologías de información y comunicación y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali 2022, por lo tanto, se rechaza la hipótesis planteada.

4.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La relación de la tecnología y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali 2022, es directa y significativa.

Tabla 13:

Correlación entre tecnología y calidad de servicio

Rho de Spearman	Dimensión 1: Tecnología	Coeficiente de correlación	1.000	-.065
		Sig. (unilateral)	.	.276
		N	87	87
	Variable 2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	-.065	1.000
		Sig. (unilateral)	.276	.
		N	87	116

Tabla. SPSSv28

Según coeficiente de correlación Rho Spearman = -0,065 y una significancia de p = 0.275 > 0.05, existe una relación negativa débil y no significativa entre la tecnología y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali 2022, por lo tanto, se rechaza la hipótesis planteada.

Hipótesis específica 2

La relación de la Comunicación y Calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali 2022, es directa y significativa.

Tabla 14:

Correlación entre comunicación y calidad de servicio

Rho de Spearman	Dimension 2: Comunicación	Coeficiente de correlación	1.000	.012
		Sig. (unilateral)	.	.455
		N	87	87
	Variable 2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.012	1.000
		Sig. (unilateral)	.455	.
		N	87	116

Tabla. SPSSv28

Según coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,012 y una significancia de p = 0.455 > 0.05, existe una relación positiva débil y no significativa entre la comunicación y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali 2022, por lo tanto, se rechaza la hipótesis planteada.

Hipótesis específica 3

La relación de la convivencia digital y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali 2022, es directa y significativa.

Tabla 15:

Correlación entre convivencia digital y calidad de servicio

Rho de Spearman	Dimensión 3: Convivencia digital	Coeficiente de correlación	1.000	-.180*
		Sig. (unilateral)	.	.048
		N	87	87
	Variable 2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	-.180*	1.000

	Sig. (unilateral)	.048	.
	N	87	116

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

Según coeficiente de correlación Rho Spearman = -0,180 y una significancia de p = 0.048 < 0.05, existe una relación negativa media y significativa entre la convivencia digital y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali 2022, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

Hipótesis específica 4

La relación de la información y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali 2022, es directa y significativa.

Tabla 16:

Correlación entre la información y calidad de servicio

Rho de Spearman	Dimensión 4: Información	Coeficiente de correlación	1.000	-.133
		Sig. (unilateral)	.	.110
		N	87	87
	Variable 2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	-.133	1.000
		Sig. (unilateral)	.110	.
		N	87	116

Tabla. SPSSv28

Según coeficiente de correlación Rho Spearman = -0,133 y una significancia de p = 0.110 > 0.05, existe una relación negativa media y no significativa entre la información y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali 2022, por lo tanto, se rechaza la hipótesis planteada.

4.3. Discusión de resultados

En lo que respecta a la hipótesis general, se propuso que la relación de las Tecnologías de la información y comunicación y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali 2022, es directa y significativa. Según los resultados existe una relación negativa media -0.129 y no significativa p =

0.117>0.05 entre las Tecnologías de la información y comunicación y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali de Ucayali 2022, lo que quiere decir de la forma como la Universidad Nacional de Ucayali maneja la tecnología, la comunicación, la convivencia digital y la información, no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa con la calidad de servicio. Resultado distinto obtuvo Durand (2020) en su investigación tecnología de la información y calidad de servicio en una institución educativa, Lima -2019, quien concluye: Se determinó que existe relación entre la tecnología de la información y la calidad de servicio en una institución educativa Lima 2019, esto quedó demostrado con el estadístico Rho de Spearman para probar dicha relación con la Sig. asintótica(bilateral) = 0,000 < 0,05. Así como también se evidenció que la tecnología de la información y calidad de servicio mantiene a un 51 % insatisfecho frente a la falta de actualización y atención en la institución educativa (p.46).

En lo que respecta al objetivo específico uno, se tuvo como propósito mostrar el nivel tecnologías de la información y comunicación en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. De acuerdo con los resultados, del total de trabajadores entrevistados el 71%, manifestó que el nivel de tecnologías de la información y comunicación en la Universidad Nacional de Ucayali es alto y el 28% manifestó que es medio. Lo que quiere decir que, para la gran mayoría de trabajadores de la forma en la que se gestiona la tecnología, la comunicación, la convivencia digital y la información, es la adecuada. Resultado difrente obtuvo Zambrano (2020), en su investigación***,*** uso de la Tecnología de la Información y Comunicación en educación virtual y su correlación con la Inteligencia Emocional de docentes en el Ecuador en contexto COVID-19, quien concluye: la mayoría de los educadores que participaron en el estudio posee un nivel medio de conocimiento de las TIC, pero existen limitaciones que dificultan su labor profesoral; destacando entre ellas: (a) la falta de capacitación y cualificación

docente, (b) la limitada o incluso nula disponibilidad de un alto número de maestros para acceder a internet, y (c) las pocas habilidades de los padres de familia y los estudiantes para el manejo de los entornos virtuales educativos.

En lo que respecta al objetivo específico dos, se tuvo como propósito conocer el nivel de Calidad de Servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. De acuerdo a los resultados, del total de estudiantes entrevistados el 79%, manifestó que el nivel de Calidad de Servicio en la Universidad Nacional de Ucayali es medio y el 17% manifestó que es alto. Lo que quiere decir que, la Universidad Nacional de Ucayali, no está gestionando de manera adecuada los elementos tangibles, la seguridad, la capacidad de respuesta y la empatía. Resultado distinto obtuvo Daza et al. (2019), en su investigación gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia, concluye: al describir el sistema de gestión de la calidad de servicio, se constató que los sistemas de gestión de calidad son valorados por los gerentes de manera deficiente, pues opinan que deficientemente se toman decisiones que se relacionan con las oportunidades de mejora una vez que hace revisión del sistema de gestión en las universidades abordadas. Así mismo casi nunca se aplican los recursos necesarios para alcanzar los resultados establecidos como política de gestión de calidad, ni se promueve diversos canales de difusión- comunicación para lograr la retroalimentación con la comunidad estudiantil en función de algún reclamo, queja o petición

Con respecto a la hipótesis específica uno, se planteó que la relación entre la tecnología y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali 2022, es directa y significativa. Según los resultados existe una relación negativa débil -0,065 y no significativa 0.275 entre la tecnología y la calidad de servicio, lo que quiere decir de la manera en que la Universidad Nacional de Ucayali administra el conocimiento de las tics, opera las tics y usa las tics, no es

suficiente para lograr una relación positiva y significativa con la calidad de servicio. Resultado diferente encontró Deza (2020) en su tesis comportamiento organizacional y calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón – Puente Piedra-2019", quien concluye: existe relación entre la tecnología y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón, del distrito de Puente Piedra- 2019, y con un valor = 0,993; y una significancia de p=0,000 (p.83).

Con respecto a la hipótesis específica dos, se planteó que la relación entre la comunicación y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali 2022, es directa y significativa. Según los resultados existe una relación positiva débil 0,012 y no significativa 0.455 entre la comunicación y la calidad de servicio, lo que quiere decir de la manera en que la Universidad Nacional de Ucayali maneja la comunicación efectiva y colaborativa, no es suficiente para lograr una relación positiva más alta y significativa con la calidad de servicio. Resultado distinto obtuvo Oré (2019) en su tesis Gestión administrativa y calidad de servicio en cinco instituciones educativas de UGEL Nasca-Ica, 2019, quien concluye: Se ha demostrado que la comunicación y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones de la UGEL Nasca -Ica, 2019. Siendo la relación significativa (0,00) con un valor de correlación r = 573; por lo tanto, la relación entre variables es de tipo moderada.

Con respecto a la hipótesis específica tres, se planteó que la relación entre la convivencia digital y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali 2022, es directa y significativa. Según los resultados existe una relación negativa media -0,180 y significativa 0.048 entre la convivencia digital y la calidad de servicio, lo que quiere decir de la manera en que la Universidad Nacional de Ucayali maneja la ética y el autocuidado y, las tics en la sociedad, no es suficiente para lograr una relación positiva, pero si significativa con la

calidad de servicio. Resultado diferente obtuvo Castro (2021), en su tesis “Las habilidades en las TICS y las competencias digitales de docentes de Asignaturas Generales de la Universidad Continental”, quien concluye: Se estableció que si existe correlación directa estadísticamente significativa entre la dimensión convivencia digital y la dimensión competencia técnica en los docentes de Asignaturas Generales de la Universidad Continental, debido a que el estadístico Rho de Spearman da un coeficiente de correlación alto de 0,671, una significancia de 0,000 y con un margen de error del 5% (p.146).

Con respecto a la hipótesis específica cuatro, se planteó que la relación entre la información y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali 2022, es directa y significativa. Según los resultados existe una relación negativa media -0,133 y no significativa 0.110 entre la información y la calidad de servicio, lo que quiere decir que la manera en que la Universidad Nacional de Ucayali maneja la información como fuente, la información como producto, no es suficiente para lograr una relación positiva alta y significativa con la calidad de servicio. Resultado diferente obtuvo Melendez (2022), en su tesis Gestión de las TIC en la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022, quien concluye: Se evidencia la influencia estadísticamente significativa de la dimensión información en la Calidad de Servicio Educativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022 (Wald 16,458 > 2 y p: 0,000 < α: 0,01) (p.59).

CONCLUSIONES

- Las tecnologías de información y comunicación tienen una relación negativa media -0.129 y no significativa 0.117 con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali 2022, lo que quiere decir de la forma en la que administra la tecnología, la comunicación, la convivencia digital y la información, no es suficiente para el logro de una relación positiva media y significativa con la calidad de servicio.
- El 71% de los trabajadores entrevistados de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, manifiesta que el nivel de tecnologías de la información y comunicación es alto. Lo que quiere decir que, para la gran mayoría que la forma en la que se gestiona la Tecnología, la Comunicación, la Convivencia digital y la Información, es la adecuada.
- La Calidad de Servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, según el 79% de estudiantes entrevistados, tiene un nivel medio. Lo que quiere decir que, la Universidad Nacional de Ucayali, no está gestionando de manera adecuada los elementos tangibles, la seguridad, la capacidad de respuesta y la empatía.
- La tecnología se relaciona de forma negativa débil -0,065 y no significativa 0.275 con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali 2022. lo que quiere decir de la manera en que la Universidad Nacional de Ucayali administra el conocimiento de las tics, opera las tics y usa las tics, no es suficiente para lograr una relación positiva y significativa con la calidad de servicio.
- La comunicación se relaciona de forma positiva débil 0,012 y no significativa 0.455 con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali 2022. lo que quiere decir que la manera en que la Universidad Nacional de Ucayali

maneja la comunicación efectiva y colaborativa, no es suficiente para lograr una relación positiva más alta y significativa con la calidad de servicio.

- La convivencia digital se relaciona de una forma negativa media -0,180 y significativa 0.048 con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali 2022. lo que quiere decir de la manera en que la Universidad Nacional de Ucayali maneja la ética y el autocuidado y, las tics en la sociedad, no es suficiente para lograr una relación positiva y pero significativa con la calidad de servicio.
- La información se relaciona de forma negativa media -0,133 y no significativa 0.11 con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali 2022. lo que quiere decir que la manera en que la Universidad Nacional de Ucayali maneja la información como fuente, la información como producto, no es suficiente para lograr una relación positiva y significativa con la calidad de servicio.

SUGERENCIAS

- Se recomienda que los resultados obtenidos sean mostrados a los trabajadores de la Universidad Nacional de Ucayali, debido a que existe una relación negativa media y no significativa entre la administración de la tecnología, la comunicación, la convivencia digital y la información con la calidad de servicio, para que de esta manera se cree conciencia para lograr una relación positiva y significativa.
- La Unidad de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Ucayali, debe implementar reuniones permanentes con los trabajadores para mejorar el uso de la tecnología, la comunicación, la convivencia digital y la información de la institución, para que de esta manera se siga manteniendo el nivel alto que poseen.
- La Unidad de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Ucayali, deben realizar talleres y charlas de sensibilización a los trabajadores con el objetivo de mejorar los elementos tangibles, la seguridad, la capacidad de respuesta y la empatía. Para que, de esta manera, logren obtener un nivel de calidad de servicio alto.
- La Unidad de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Ucayali, debe realizar talleres de capacitación para mejorar el conocimiento de tics, operar las tics y el uso de las tics, para que de esta manera se puede lograr una relación positiva y significativa entre la tecnología y la calidad de servicio.
- La Unidad de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Ucayali, debe realizar talleres de motivación para mejorar la comunicación efectiva y colaborativa, para que de esta manera se puede lograr una relación positiva alta y significativa entre la comunicación y la calidad de servicio.
- La Unidad de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Ucayali, debe realizar talleres de capacitación para mejorar el manejo de la ética, el

autocuidado, y el uso de las tics con la sociedad, para que de esta manera se puede lograr una relación positiva alta y conservar la significancia entre la convivencia digital y la calidad de servicio.

- La Unidad de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Ucayali, debe realizar talleres de capacitación para mejorar el manejo de la información como fuente y la información como producto, para que de esta manera se puede lograr una relación positiva alta y significativa entre la información y la calidad de servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alarcon , J. (2019). *Definición del concepto de TICs*. Obtenido de http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11524/UPalcojg.pdf?se quence=1&isAllowed=y

Aliaga , L. (2018). *Disponibilidad*. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13535/Aliaga%20Salda%C3% B1a%20Leoncio.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Barrera , N. (2021). *Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM)*. Obtenido de https://repositorio.ufps.edu.co/bitstream/handle/ufps/4248/2260089.pdf?sequence=1 &isAllowed=y

Benavente, J. (2019). *Teoria de calidad del servicio según Karl Albretch y Jan Carlzon*. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12172/Benavente_Malaga_Ju an_Carlos_Jaime.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bernales, K., & Loayza, E. (2020). *Trilogía de Juran*. Obtenido de http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4748/UNU_ADMINISTRACION_ 2020_T_KATERIN-BERNALES_EDGAR-LOAYZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Campos , P., Terrones, A., & Vela , S. (2017). *Convivencia Digital*. Obtenido de http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3413/000002403T.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Cantos, J., & Ramos, Y. (2020). *Evaluación de la calidad del proceso de nivelación de lacarrera de administración de empresas en la Universidad Técnica De Manabí, Ecuador*. Obtenido de https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/51/118

Canzio, C. (2019). *Teoría de las brechas o Gaps de Valarie A. Zeithaml*. Obtenido de https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f- 076ad13f3ff6/content

Castillo , A. (2019). *Operar las TIC*. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13418/Tesis_630 53.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro, L. (2021). *"Las habilidades en las TICS y las competencias digitales de docentes de Asignaturas Generales de la Universidad Continental (Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo*. Obtenido de https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6768/T010_42652615_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chaves, E., & Rodríguez, L. (2018). *Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE)*. Obtenido de https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/10645/13202

Cinse, W. (2018). *Las tecnologías de la información, comunicación y calidad del servicio en la Entidad Financiera Confianza, Pucallpa, 2016 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa – Perú)*. Obtenido de http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3747/000003486T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Daza, A., Viloria, J., & Miranda, L. (2019). erencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia. *Espacios, 40*(44), 10. Obtenido de http://www.revistaespacios.com/a19v40n44/19404410.html

De la Torre, C. (2020). *Elementos tangibles*. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/31166/1/603%20O.E..pdf

De Vicente, D. (2017). *Teoría de Juegos*. Obtenido de https://eprints.ucm.es/id/eprint/40852/1/T38264.pdf

Deza , E. (2020). *Comportamiento Organizacional Y Calidad Del Servicio Educativo De LosDocentes En La Institución Educativa Manuel Tobías García Cerrón –*

Puente Piedra-2019 (Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima- Perú(. Obtenido de Perú): http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4496/DEZA%20SANTILL %c3% 81N%20%20ELSA%20LIDIA%20- %20MAESTR%c3%8dA.pdf?sequence=1&isAllowed =y

Diez , N. (2016). *Usar las TIC*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/958/diez_gn.pdf?sequ e nce=1&isAllowed=y

Durand, J. (2020). *Tecnología de la información y calidad de servicio en una institución educativa,Lima -2019 (Tesis de doctorado, Univerisidad César Vallejo, Lima-Perú)*.Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61407/Durand_ PJE- SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escudero, C., & Cortez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica.* © Editorial UTMACH, 2018. Obtenido de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfi ca.pd f

Fernández, B. (2018). *Elementos tangibles*. Obtenido de http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7150/ADMfedebg.pdf?seque nc e=1&isAllowed=y

Garay, C. (2020). *La encuesta*. Obtenido de https://crubocas.up.ac.pa/sites/crubocas/files/2020-07/3%20M%C3%B3dulo%2C%20%2C%20EVIN%20300.pdf

García, S. (2020). *Introducción*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47654/Garc%c3

%ada_ PSE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gellibert, S., & Zapata, S. (2020). *Situación conflicto*. Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/49487/1/B-CINT-PTG-N.571%20Zapata%20Mora%20Selena%20Esther%20.%20Gellibert%20Merch%c3% a1n%20Stephanie%20Judith.pdf

Gonzales, L., & Huanca, E. (2020). *Capacidad de respuesta*. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Granados, D., & García, Y. (2017). *Autocuidado*. Obtenido de https://repositorio.unan.edu.ni/4779/1/5799.pdf

Guerra, L., & Pérez, S. (2020). *Escala EDCO*. Obtenido de https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/xmlui/bitstream/handle/10893/21123/CB- 0605576.pdf?sequence=1

Gutiérrez, A. (2019). *Definición de efectividad.* Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27218/Gutierrez_PAE.p df?sequence=1&isAllowed=y

Guzman , A., & Ramos , J. (2020). *Instalaciones*. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/621/1/TESIS%20CALIDAD%20DE% 20SERVICIO.pdf

Hidalgo, G. (2019). *Puntualidad*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29603/Hidalgo%20_PG J.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Hinojoza, S., & Tuero, D. (2017). *Comunicación Efectiva*. Obtenido de https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1063/TP-UNH-ADMIN- 00134.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Izquierdo, C. (2018). *Disposición*. Obtenido de

https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2425/Carlos_Tesis_bachiller_2018.PDF?sequence=1&isAllowed=y

López, M. (2018). *Actitudes*. Obtenido de https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/48397/LopezCorreaMargarita.pdf? sequence=1&isAllowed=y

Lozano, M., Berru, C., & Del Aguila, K. (2019). *Técnicas de elaboración de instrumentos derecolección*. Obtenido de http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4256/000004248T-ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Marciniak, R. (2017). *El benchmarking como herramienta de mejora de la calidad de laeducación universitaria virtual. Ejemplo de una experiencia polaca*. Obtenido de https://raco.cat/index.php/Educar/article/view/v53-n1-marciniak/407370

Melendez , J. (2022). *Gestión de las TIC en la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima-Perú)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99487/Melendez_OJH-SD.pdf?sequence=1

Mendoza, C. (2018). *Enfoque de la economía industrial*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22754/Mendoza_CE.pd f?sequence=1&isAllowed=y

Mercader, C. (2018). *Problema de investigación*. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2018/hdl_10803_662771/cmj1de1.pdf

Navarro, J. (2019). *Colaboración*. Obtenido de https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/7408/Traba jo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Oré, R. M. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en cinco instituciones*

educativasde UGEL Nasca-Ica, 2019 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo,Lima-Perú). Obtenido de Lima-Perú): https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48610/Or%c3%a9_ARM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Orellana, D. (2017). *Innovación tecnológica*. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6863/Orellana_qd.pd f?sequence=2&isAllowed=y

Osorio, A. (2021). *Información*. Obtenido de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9690/Uso_OsorioVela squez_Abel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ospina, J. (2021). *Empatía*. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10236/3/IV_FCE_318_ TI_Ospina_Limache_2021.pdf

Paco, J., & Vargas, J. (2017). *La etica*. Obtenido de https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2049/TESIS-2017-ADMINISTRACI%C3%92N-PACO%20Y%20VARGAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parodi, O., Andres, C., & Perry, K. (2017). *Credibilidad*. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2183/TESIS%20DE%20ANDRES%20PANTIGOSO%2C%20PARODI%20SANTA%20CRUZ%20Y%20PERRY%20CARTY.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Pérez, C., & Landa, A. (2019). *Cortesía*. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4179/AE_318.pdf?sequence=1&i sAllowed=y

Pérez, R., Mercado, P., Martínez, M., Mena, E., & Partida, J. (2018). *La sociedad del conocimiento y la sociedad de la información como la piedra angular en la innovación tecnológica educativa*. Obtenido de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672018000100847

Pilco, L. (2018). *Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología (UTAUT)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32362/Pilco_FLM.pdf?s equence=1&isAllowed=y

Ramirez , K. (2017). *La microelectrónica por Antxon Mendizábal y Euskal Herriko*. Obtenidode http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3882/00000158TM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Remache, S. (2019). *Seguridad*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36211/Remache_YSS. pdf?sequence=5&isAllowed=y

Rivera, S. (2019). *Calidad Total* . Obtenido de http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf

Rojas , D., & Yrigoyén , R. (2018). *Diseño de investigación*. Obtenido de https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/475/1/015100607I_015100624K_ T_2018.pdf

Rojas, G. (2018). *Modelo de calidad del servicio de Grönroos (1984)*. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1605/Grimaldo_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.* ©Universidad Ricardo Palma. Obtenido de https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf

Sanjurjo, A., & Romero , K. (2018). *Servicio*. Obtenido de

http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/474/SANJURJO-ROMERO-1- Trabajo-An%C3%A1lisis.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sotelo, J., & Figueroa , E. (2017). *El clima organizacional y su correlación con la calidad enel servicio en una institución de educación de nivel medio superior*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672017000200582&script=sci_arttext

Taipe, F. (2019). *Comunicación*. Obtenido de http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4394/253T20191085_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tambra, L. (2018). *Tecnología, información y comunicación* . Obtenido de https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3153/TM%20CE- Du%204456%20T1%20-%20Tambra%20Calle%20Luis%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ticona, J. (2019). *Conocimientos TIC*. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13487/Ticona_Mamani_Julia.p df?sequence=1&isAllowed=y

Troncos, I., Maldonado , O., & Ortega , D. (2020). *Dimensión 2: Confiabilidad*. Obtenido de http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/887/Troncos%20-%20Maldonado%20-%20Ortega.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vilcatoma, N. (2020). *Planteamiento del problema*. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8375/3/IV_FCE_309_T E_Vilcatoma_Quispe_2021.pdf

Zambrano, L. (2020). Uso de la Tecnología de la Información y Comunicación en educación virtual y su correlación con la Inteligencia Emocional de docentes en el Ecuador en contexto COVID-19. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação, 40*(12), 31-44. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Luis-Zambrano-

Vacacela/publication/348550379_Uso_de_la_Tecnologia_de_la_Informacion_y_Comunicacion_en_educacion_virtual_y_su_correlacion_con_la_Inteligencia_Emocional_de_docentes_en_el_Ecuador_en_contexto_COVID-19/link

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: "Tecnologías de la información y comunicación y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022"

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
Problema general: ¿Cómo es la relación de las tecnologías de la información y comunicación con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022? Problemas específicos: a) ¿Cómo es la relación de la tecnología y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022? b) ¿Cómo es la relación de la comunicación y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali,	Objetivo general: Establecer la relación de las tecnologías de la información y comunicación con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022 Objetivos específicos: a) Calificar el nivel de las tecnologías de la información y comunicación en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022 b) Analizar el nivel de la calidad de servicio en la Universidad Nacional de	Hipótesis general: La relación de las tecnologías de la información y comunicación con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es directa y significativa. Hipótesis específicas: a) La relación de la tecnología y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es directa y significativa. b) La relación de la comunicación y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es directa y	Tecnologías de la información y comunicación	Tecnología	Conocimientos de Tics
					Operar la Tics
					Usar las Tics
				Comunicación	Efectiva
					Colaboración
				Convivencia digital	Ética y autocuidado
					TIC y sociedad
				Información	Información como fuente
					Información como producto
			Calidad de servicio	Elementos tangibles	Instalaciones físicas
					Equipamiento
					Aspectos del personal
					Biblioteca
				Seguridad	Credibilidad
					Integridad
					Confiabilidad
				Capacidad de respuesta	Información oportuna
					Sugerencias
				Empatía	Atención individualizada

2022? c) ¿Cómo es la relación de la convivencia digital y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022? d) ¿Cómo es la relación de la información y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022?	Ucayali, 2022 c) Determinar la relación de la tecnología y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. d) Evaluar la relación de la comunicación y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. e) Identificar la relación de la convivencia digital y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. f) Precisar la relación de la información y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.	significativa. c) La relación de la convivencia digital y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es directa y significativa. d) . La relación de la información y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es directa y significativa			Trato amable Seguridad

Anexo 2 Instrumento 1:Tecnologías de la información y comunicación

Estimado amigo (a), los que suscribimos Alex Dan, Mozombite Valles y Abraham Judá, Del Aguila Calderón, desarrollamos nuestra tesis denominada “Tecnologías de la información y comunicación y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, por lo que le solicitamos no responda el siguiente cuestionario, es confidencial y anónimo. Solo se realiza con fines de investigación, agradecemos su colaboración

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Ejecuto cualquier programa informático en mi computadora		X			
02	Antes de descargar cualquier archivo, me aseguro de que el contenido no implique riesgos que puedan afectar el funcionamiento de mi equipo de cómputo					
03	Soluciono la mayoría de problemas técnicos de mi equipo de computo					
04	Utilizo los principales programas de Microsoft Office para el desempeño de mis funciones (Word, Excel, PowerPoint)					
05	Utilizo programas en línea para generar documentos y compartirlos por internet.					
06	Cuando me comunico por chat con mis compañeros me expreso de forma correcta					
07	Cuando participo en una conversación con mis compañeros trato de ser amable					
08	Interactúo bien con la gente porque entiendo todos los elementos implicados en la conversación					
09	En muy pocas ocasiones hablo acerca de una información o la revelo si considero que puede ser delicado					
10	El control que ejerzo sobre lo que digo es algo que sale natural de mi					
11	Reconozco los aspectos positivos de vincularme con otros en las redes digitales y protejo mi seguridad					
12	Imparto consejos a mis compañeros de cómo proteger su integridad en internet					
13	Reconozco que utilizar el trabajo de otro debe tener su autorización o citar su autoría					
14	Utilizo las TIC para informarme de los acontecimientos sociales, económicos y culturales					
15	Soy usuario recurrente de las aplicaciones informáticas en mi vida laboral					
16	Utilizo Google u otro buscador porque es más fácil la búsqueda de información					
17	Utilizo buscadores, apps, base de datos para desarrollar mis funciones					
18	Uso información electrónica, páginas web, redes sociales como complemento para desarrollar mis funciones					
19	Utiliza de manera frecuente la página web de la universidad para compartir archivos, videos, entre otros					
20	Incentivo a mis compañeros de trabajo para que usen buscadores de información relevante					

Anexo 3 Instrumento 2: calidad del servicio

Estimado amigo (a) estudiantes, los que suscribimos Alex Dan, Mozombite Valles y Abraham Judá, Del Aguila Calderón, desarrollamos nuestra tesis denominada "Tecnologías de la información y comunicación y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, por lo que le solicitamos no responda el siguiente cuestionario, es confidencial y anónimo. Solo se realiza con fines de investigación, agradecemos su colaboración.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Las instalaciones (aulas) son modernas, seguras y atractivas					
02	Sus aulas son amplias y con capacidad para todos sus alumnos					
03	Cuenta con equipos y tecnología para un buen aprendizaje					
04	Los empleados muestran una apariencia pulcra y ordenada					
05	La biblioteca es moderna, y especializada					
06	El personal le brinda la seguridad esperada					
07	El comportamiento del personal le inspira confianza					
08	Los trabajadores desempeñan correctamente sus funciones					
09	Los docentes le brindan una buena enseñanza					
10	El personal tiene el conocimiento suficiente para responder sus preguntas					
11	El personal le comunica cuando concluirá el servicio					
12	El personal le ofrece un servicio puntual					
13	El personal está siempre dispuesto a ayudarte					
14	El personal está demasiado ocupado para atenderte					
15	El personal soluciona los problemas que presentan los alumnos					
16	La universidad le da una atención individualizada					
17	El horario de trabajo de la universidad es conveniente para usted					
18	El personal de la universidad se preocupa por los mejores intereses de sus estudiantes					
19	Los trabajadores de la Universidad comprenden las necesidades de los estudiantes					
20	Recibe un trato amable por parte de los trabajadores que le hace sentir único y especial					