

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



"USO DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI – 2020"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

GLEN KÍNDER VÁSQUEZ WONG

DANIEL LOZANO PAREDES

PUCALLPA – PERÚ

2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia”



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las...13:00pm...del día Miercoles 15 de Diciembre del 2021, 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 de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Presidente), Mg. Roger Lozano Ruiz Mejía (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **“USO DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI –2020”** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Glen Kinder Vasquez Wong, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º 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 unanimidad.....

Siendo las...13:55pm...del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro



Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"



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

Siendo las...13:00pm...del día Miércoles 15 de Diciembre del 2021, 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 Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Presidente)**, **Mg. Roger Lozano Ruiz Mejía (Miembro)**, y **Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"USO DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI –2020"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Daniel Lozano Paredes, EN FORMA PRESENCIAL:**

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

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

- Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- Aprobado por unanimidad
- Aprobado por mayoría
- Desaprobado..."

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

Aprobado por unanimidad.....

Siendo las...13:55pm...del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro



Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

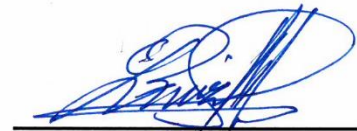
La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias



Presidente

Mg. Roger Lozano Ruíz



Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza



Miembro

Dr. Juan José Palomino Ochoa



Asesor

Bach. Glen Kínder Vásquez Wong



Tesista

Bach. Daniel Lozano Paredes



Tesista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELLECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION
SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°0489-2021

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

“USO DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI-2020”

Cuyo(s) autor (es) : **VÁSQUEZ WONG, GLEN KÍNDER**
LOZANO PAREDES, DANIEL

Facultad : **CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela Profesional : **ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a) : **Dr. PALOMINO OCHOA, JUAN JOSÉ**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 1%**.

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 SELLA la presente constancia.

FECHA 17/11/2021



Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON

Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, GLEN KINDER VÁSQUEZ WON G

Autor de la TESIS titulada:

"USO DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI - 2020"

Sustentada el año: 2021.

Con la asesoría de: Dr. JUAN JOSÉ PALOMINO OCHOA.

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Carrera Profesional de: 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 INDECOPÍ 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 y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 15 / 12 / 2021.

Email: Kinador.1999@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 999 999 606

DNI: 75586031

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, DANIEL LOZANO PAREDES

Autor de la TESIS titulada:

"USO DE LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2020"

Sustentada el año: 2021.

Con la asesoría de: DR. JUAN JOSÉ PALOMINO OCHOA.

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Carrera Profesional de: 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 y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 15 / 12 / 2021.

Email: daniel.lozano199926@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 914589348

DNI: 71055472

DEDICATORIA

Con mucha felicidad a nuestros padres.

Los tesistas.

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento a Dios, por guiarnos hasta esta etapa en la cual podemos cumplir nuestras metas de obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

A nuestro asesor de tesis, Dr. Juan José Palomino Ochoa, por su acertada orientación en todo el proceso de esta investigación.

A todas las personas que han contribuido para que esta investigación culmine con éxito.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
ÍNDICE.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	xvii
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1. Problema General.....	4
1.2.2. Problemas Específicos.....	4
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.3.1. Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	6
1.4.1. Hipótesis General.....	6
1.4.2. Hipótesis Específicas.....	6
1.5. VARIABLES.....	7
1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	8
1.7. VIABILIDAD.....	9
1.8. LIMITACIONES.....	9

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. ANTECEDENTES.....	10
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	10
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	13
2.2. BASES TEÓRICAS.....	16
2.2.1. Tecnología de la Información y Comunicación.....	16
2.2.2. Calidad de Servicio.....	17
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	18
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	20
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	20
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	22
3.4. DEFINICIÓN OPERATIVA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	22
3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.....	22
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	24
4.1. RESULTADOS.....	24
4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL.....	55
4.2. DISCUSIÓN.....	64
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
5.1. CONCLUSIONES.....	67
5.2. RECOMENDACIONES	68
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	69
ANEXO.....	76

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Técnicas de la TIC – I.....	24
Tabla 2. Técnicas de la TIC – II.....	26
Tabla 3. Aspecto social, ético y moral – I.....	28
Tabla 4. Aspecto social, ético y moral – II.....	30
Tabla 5. Gestión – I.....	32
Tabla 6. Gestión – II.....	34
Tabla 7. Pedagogía – I.....	36
Tabla 8. Pedagogía – II.....	38
Tabla 9. Comprensión – I.....	40
Tabla 10. Comprensión – II.....	42
Tabla 11. Fiabilidad – I.....	44
Tabla 12. Fiabilidad – II.....	46
Tabla 13. Accesibilidad – I.....	48
Tabla 14. Accesibilidad – II.....	50
Tabla 15. Cortesía – I.....	52
Tabla 16. Cortesía – II.....	54
Tabla 17. Tabla de contingencia Tecnología de Información y Comunicación* Calidad de Servicio.....	56
Tabla 18. Técnicas de la TIC*Calidad de servicio.....	57
Tabla 19. Tabla de contingencia Aspecto social, Ético y moral * Calidad de Servicio.....	58
Tabla 20. Tabla de contingencia Calidad de servicio * Gestión.....	61
Tabla 21. Tabla de contingencia Calidad de servicio * Pedagogía.....	63

Tabla 22. Tabla de contingencia Tecnología de Información y Comunicación*

Calidad de servicio.....65

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Técnicas de la TIC – I.....	24
Figura 2. Técnicas de la TIC – II.....	26
Figura 3. Aspecto social, ético y moral – I.....	28
Figura 4. Aspecto social, ético y moral – II.....	30
Figura 5. Gestión – I.....	32
Figura 6. Gestión – II.....	34
Figura 7. Pedagogía – I.....	36
Figura 8. Pedagogía – II.....	38
Figura 9. Comprensión – I.....	40
Figura 10. Comprensión – II.....	42
Figura 11. Fiabilidad – I.....	44
Figura 12. Fiabilidad – II.....	46
Figura 13. Accesibilidad – I.....	48
Figura 14. Accesibilidad – II.....	50
Figura 15. Cortesía – I.....	52
Figura 16. Cortesía – II.....	54
Figura 17. Gráfica del nivel de significancia.....	57
Figura 18. Gráfica del nivel de significancia.....	58
Figura 19. Gráfica del nivel de significancia.....	60
Figura 20. Gráfica del nivel de significancia.....	62
Figura 21. Gráfica del nivel de significancia.....	64

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo principal conocer la relación que existe entre el uso de la tecnología de la información y comunicación con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020; considerando que la tecnología con la Covid-19 ha tenido un avance significativo en el uso por las entidades públicas y privadas, que se ha incorporado de manera paulatina a fin de cumplir con los distintos procesos administrativos, cumpliendo un rol positivo en la gestión gubernamental lo que coadyuva en su eficiencia y eficacia en la calidad por ser versátil y más apropiados para los procesos administrativos donde los trámites son constantes y grandes volúmenes, tal como sucede en la facultad, es por ello que existe la necesidad de conocer la relación de las técnicas de la Tic con la calidad de servicio en la oficina de la facultad, por otra parte conocer cómo se relaciona el aspecto social, ético y moral con la calidad de servicio en la oficina de la facultad, así también conocer la relación de Gestión con la calidad de servicio en la oficina de la facultad, por último conocer la pedagogía con la calidad de servicio en la oficina de la facultad, la metodología fue de tipo básica, correlacional de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de los resultados se concluye que existe relación entre el uso de la tecnología de la información y comunicación con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

Palabras claves: Calidad de servicio, tecnología de información, pedagogía.

ABSTRACT

The main objective of this research was to know the relationship that exists between the use of information and communication technology with the quality of service in the FCEAyC-2020 office; considering that the technology with the Covid-19 has had a significant advance in the use by public and private entities, which has been gradually incorporated in order to comply with the different administrative processes, fulfilling a positive role in government management. which contributes to its efficiency and effectiveness in quality by being versatile and more appropriate for administrative processes where procedures are constant and large volumes, such as in the faculty, that is why there is a need to know the relationship of the techniques of the ICT with the quality of service in the faculty office, on the other hand, to know how the social, ethical and moral aspect is related to the quality of service in the faculty office, as well as to know the relationship of Management with the quality of service in the office of the faculty, finally know the pedagogy with the quality of service in the office of the faculty, the methodology is of a basic type, cor Relational quantitative approach, non-experimental design, from the results it is concluded that there is a relationship between the use of information and communication technology with the quality of service in the FCEAyC-2020 office.

Keywords: Quality of service, information technology, pedagogy.

INTRODUCCIÓN

El uso de la tecnología de la información y comunicación guarda relación con la calidad de servicio en la oficina de la facultad; las tecnologías de información y comunicación en la actualidad representan una herramienta que permite lograr servicios de calidad en línea, la investigación pretende medir el grado de relación de la tecnología de la información y comunicación con la calidad de servicio. Ello permite establecer que, si se tiene en cuenta el valor de las tecnologías de información y comunicación en la facultad, se optimiza la gestión administrativa, con ello se requiere que el personal de estas áreas importantes que tienen vínculo con los usuarios estén preparados para darle un soporte adecuado que permita con eficiencia atender a los usuarios.

La investigación tiene una estructura en cuanto a su contenido y que está presentada por capítulos del modo siguiente:

En el Capítulo I: Se describe los problemas de la investigación, considerando aspectos metodológicos, en el que se formulan los problemas derivados de la descripción, los objetivos propuestos, la proposición representada mediante la hipótesis, la justificación del problema, así como la viabilidad y las limitaciones del estudio.

En el Capítulo II: Se describe los antecedentes que se consideran importantes para la investigación considerando las variables de estudio y dimensiones en un contexto internacional y nacional, se presentan las bases teóricas y la definición de términos básicos.

En el Capítulo III: Se describe la metodología de la investigación, considerando el tipo de investigación que se adecua a la tesis, el enfoque, alcance y diseño de la investigación. La población de estudio y la muestra,

asimismo, los instrumentos para la recolección de datos de la investigación.

En el Capítulo IV: Se presentan los resultados de la investigación, el análisis de datos, la representación mediante tablas y figuras; además la discusión de resultados.

En el Capítulo V: Se presentan las conclusiones y recomendaciones; finalmente se hace mención a la referencia bibliográfica empleada y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La sociedad en la que vivimos viene claramente determinada por la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación debido a que son herramientas teórico-conceptuales, soportes y canales que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información de la forma más variada y está en diversos ámbitos, desde la industria y la economía hasta la cultura, y por supuesto el ámbito educativo, abriendo puertas de una nueva era.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación al nivel mundial vienen transformando nuestra sociedad, están hondamente arraigadas en el tejido social y forman parte de la manera en que conducimos nuestros negocios, teniendo la capacidad de cambiar la organización social, las relaciones humanas, generar grupos sociales, acceder a la información y para provocar la ruptura de la dependencia de las dimensiones espacio temporal. Los países de recursos limitados se esfuerzan por suministrar electricidad y conectividad a las aldeas alejadas y a zonas urbanas de rápida expansión; la provisión de TIC para escuelas y oficinas sigue afectada por una grave escasez de fondos, los cuales provienen de gobiernos locales que se esfuerzan por prestar los servicios básicos; y por atractivos que resulten los últimos modelos de computadoras personales, tabletas y teléfonos inteligentes, simplemente no son asequibles para muchas familias y negocios.

En América Latina las Tecnologías de la Información y Comunicaciones han causado un profundo impacto, en la ciencia y en la tecnología, y por consiguiente en la sociedad y esto representa para la civilización un cambio tan radical como lo fue la invención de la imprenta. Es evidente, por otra parte, aumenta la distancia entre quienes tienen acceso a las TIC y quienes no lo tienen, la mayoría de los países de Latinoamérica tienen implantados ciertos programas para integrar el uso de las TIC en la Educación, pero no existen estrategias concretas que garanticen el cambio en la práctica pedagógica e integren transversalmente la tecnología en los planes curriculares. Es decir, las TIC se integran como un recurso para apoyar el proceso de aprendizaje, pero sin modificar el modelo y la práctica pedagógica.

En el Perú, según datos de INEI (2012), el impacto de las TICs en el Perú ha provocado una necesidad de conocimiento, por ello el manejo de las computadoras se percibe como una necesidad básica indispensable para el trabajo y el estudio. Justamente es en el campo educativo que el Perú presenta los problemas propios de todos los países atrasados. Básicamente, el problema es la pobreza y la irracionalidad con la que se invierte y gasta en la educación.

En la facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, sucede que en su mayoría de los que laboran no están de acuerdo con la innovación de la Tecnología de la Información y comunicación, debido a que hay demasiada incertidumbre, sienten deseos por cambiar, sin embargo, existe un impulso que hace mantener las cosas como están debido a que hay poco empeño de

aprendizaje.

A raíz de lo mencionado anteriormente, surge como consecuencia de este problema detectado, el poco desempeño hacia el manejo de las tecnologías de la información y comunicación para una mejor calidad de servicio, ya que hoy en día la calidad ha adquirido gran importancia en el ámbito empresarial, dado que los clientes tienen expectativas más elevadas y la competencia es mayor entre las empresas. Uno de los factores que se considera inherente a este tránsito entre conocimiento y sociedad es la tecnología, progreso que se ve evidenciado en distintas ciencias, generando oportunidades de cambio y adaptación, pero al mismo tiempo desafíos.

En el país hay organizaciones que consideran como elemento fundamental la calidad de servicio, debido a esto se visualizan excelentes perspectivas de los consumidores hacia los bienes y servicios consumidos o adquiridos, y más aún si existen empresas dentro de la competencia que no han tomado la concepción del establecimiento de la tecnología de la información y comunicación y la calidad. La excelencia en cuanto al cumplimiento al cliente conviene sustentarlas en lineamientos, pautas y operaciones, para realizar varias maneras de destreza.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cómo se relaciona el uso de la tecnología de la información y comunicación con la calidad de servicio en la oficina de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad Nacional de Ucayali-2020?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo se relaciona las técnicas de la Tic con la calidad deservicio en la oficina de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad Nacional de Ucayali-2020?
- ¿Cómo se relaciona el aspecto social, ético y moral con la calidad de servicio en la oficina de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad Nacional de Ucayali-2020?
- ¿Cómo se relaciona la Gestión con la calidad de servicio en la oficina de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad Nacional de Ucayali-2020?
- ¿Cómo se relaciona la pedagogía con la calidad de servicio en la oficina de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad Nacional de Ucayali-2020?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Conocer cómo se relaciona el uso de la tecnología de la información y comunicación con la calidad de servicio en la oficina de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad Nacional de Ucayali-2020.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Conocer la relación de las técnicas de la Tic con la calidad deservicio en la oficina de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad Nacional de Ucayali-2020.
- Conocer cómo se relaciona el aspecto social, ético y moral con la calidad de servicio en la oficina de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad Nacional de Ucayali-2020.
- Conocer la relación de Gestión con la calidad de servicio en la oficina de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad Nacional de Ucayali-2020.
- Conocer la pedagogía con la calidad de servicio en la oficina de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad Nacional de Ucayali-2020.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- Uso de la Tecnología de la Información y Comunicación con la Calidad de servicio en la oficina de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad Nacional de Ucayali-2020, se relaciona significativamente.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- Las técnicas de la Tic con la calidad de servicio en la oficina de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad Nacional de Ucayali-2020, se relaciona significativamente.
- El aspecto social, ético y moral con la calidad de servicio en la oficina de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad Nacional de Ucayali-2020, se relaciona significativamente.
- La Gestión con la calidad de servicio en la oficina de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad Nacional de Ucayali-2020, se relaciona significativamente.
- La pedagogía con la calidad de servicio en la oficina de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad Nacional de Ucayali-2020, se relaciona significativamente.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable Independiente

- Tecnología de información y comunicación.

1.5.2. Variable Dependiente

- Calidad de servicio.

1.5.3. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1 Tecnología de información y comunicación	Técnicas de la Tic	Observación
		Evaluación
		Escala de puntuaciones
		Evaluación 360°
	Aspecto social, ético y moral	Precisión
		Consistencia
		Sensibilidad
		Facilidad de recolección
	Gestión	Monitoreo del proceso
		Gerencia del cambio
		Satisfacción del cliente
		Benchmarking
	Pedagógica	Adecuación
		Nivel competitivo
		Capacitaciones de área
		Manejo y uso de equipo
Comprensión	Implementación	
	Tolerancia	
	Paciencia	
	Percepción	
Variable 2 Calidad de Servicio	Fiabilidad	Relación
		Oportunidad
		Desarrollo
		Calidad
		Tiempo
	Accesibilidad	Confianza
		Seguridad
		Percepción
		Interacción
		Facilidad
	Cortesía	Integración
		Navegable
		Amabilidad
		Consideración
		Respeto
	Solidaridad	
	Armonía	

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.6.1. Justificación Teórica

Porque cuenta con diversos aportes teóricos, referente a los variables elegidas en nuestro estudio, las cuales son Tecnología de la Información y Comunicación y la calidad de servicio de la FCEAyC-2020, además brindando otros aportes importantes que justifiquen dicho estudio. Por otra parte, la acomodación del entorno educativo a este nuevo potencial y la adecuada utilización didáctica del mismo supone un reto sin precedentes. Sólo con la evolución constante podremos seguir manteniendo la atención buena al estudiante, creando valor para el cliente en este caso al estudiante. Esta evolución debe producirse en la totalidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, con todos los trabajadores, y teniendo en cuenta que es una carrera de fondo, en donde los resultados no suelen verse antes de un año.

1.6.2. Justificación Metodológica

Ya que para nuestro estudio se elaborará un cuestionario, que será nuestro instrumento para recabar información necesaria para determinar la relación entre las variables, es por esto que para cada una de las facultades es decisivo y correcto evaluar constantemente el nivel de servicio, ya que ofrecer una buena atención a nuestros estudiantes es fundamental para conseguir que aquellos que entran por primera vez a la universidad recomienden a su círculo más cercano.

1.6.3. Justificación Práctica

Porque a medida que se irá desarrollando, se aplicará en el campo de acción el instrumento denominado cuestionario, a estudiantes, profesores y trabajadores, los cuales nos brindaran información necesaria e importante de la atención que se brinda con Tecnología de la Información y Comunicación y la calidad de servicio en la FCEAyC-2020 de la Universidad Nacional de Ucayali, para así poder determinar la relación que existe entre ellas. Es primordial tener satisfechos a todos los estudiantes y profesores dentro de la facultad, porque son una parte importante de la universidad y son ellos los que hacen que una universidad y facultad se vea prestigiosa e innovadora y sea reconocida y definitivamente puedan tener volúmenes de estudiantes elevados.

1.7. VIABILIDAD

La investigación resulta viable, porque se cuenta con los conocimientos necesarios para desarrollar la investigación, la población de estudio se encuentra dentro del medio, se cuenta con material bibliográfico disponible y el financiamiento está asegurado por parte de los investigadores.

1.8. LIMITACIONES

Manejo de programas para procesar la información, falta de investigación en el medio referente al tema de estudio, tiempo disponible de la población de estudio para llenar la encuesta y la suspensión de actividades de la Universidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Salinas y Crosetti (2020). Competencia digital y apropiación de las TIC: claves para la inclusión digital, se analizan las políticas de incorporación de las TIC en Iberoamérica, así como las oportunidades que ofrecen para el desarrollo de comunidades culturales habitualmente excluidas. Se estudian las aportaciones que hacen a la mejora de la inclusión digital y al desarrollo humano, a través del intercambio y construcción de conocimiento de individuos y comunidades. Se presenta un estudio sobre el conocimiento y uso de herramientas digitales tanto en el ámbito personal, profesional, como académico, en un contexto de escasa disponibilidad de recursos tecnológicos. Entre los resultados, destaca que el 90% de los estudiantes utiliza el propio teléfono móvil para conectarse a internet y que, en conocimiento y uso de herramientas para la gestión de la información, la creación de contenido y la comunicación o conexión con otros, quedan en niveles básicos, por lo que es importante desarrollar acciones orientadas a la construcción y organización del propio entorno personal de aprendizaje.

Rico et al., (2020). Universidad inteligente: Mapa estratégico desde la adopción de tecnología. Se contextualiza desde el Internet de las Cosas y su vital importancia para el concepto emergente de universidad

inteligente. El propósito de este documento es presentar una propuesta de mapa estratégico a partir del análisis de la bibliografía alrededor del concepto de universidad inteligente. A medida que madure la tecnología; campus y universidades inteligentes deberán ampliarse a los ámbitos tales como la gestión. Se hace énfasis en el rol de la tecnología, como un elemento fundamental en la concepción e implementación de proyectos, iniciativas y mapas estratégicos que inciden en el desarrollo exitoso de las universidades.

Medina (2020). Fortalecimiento de los procesos de calidad en el servicio de métodos diagnósticos no invasivos del Instituto del Corazón mediante el uso de las TIC. El enfoque de la calidad está centrado en el logro de resultados en pro de alcanzar una mejora continua. El Ministerio de Salud y Protección Social implementó el plan nacional de mejoramiento de la calidad en salud, el cual es regida por la Ley 1438 de 2011. Según datos revelados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, la principal causa de muerte en Colombia es la enfermedad isquémica cardiaca, donde se presentaron 19.964 casos en hombres y 20.728 casos en mujeres por mortalidad a causa de esta enfermedad. Esto conlleva a que haya servicios de diagnóstico preventivo para evitar muertes de síndromes coronarios agudos y muertes de origen cardiovasculares como el servicio de métodos diagnósticos no invasivos del instituto del corazón, donde garantiza un diagnóstico oportuno en la población adulta y pediátrica apoyados en una inmejorable capacidad técnica y científica, y un trato humanizado bajo el enfoque de estándares de alta calidad. Lo anterior hace que las enfermeras del aérea de

cardiología estén obligadas a mantener y demostrar competencias profesionales sólidas y a renovar continuamente sus conocimientos especializados en el ámbito de cardiología para mejorar la práctica clínica y prestar servicios de salud de calidad. El plan de mejoramiento se realiza con el fin de contribuir en el apoyo en la mejora de la calidad de los procesos institucionales mediante la generación de estrategias que aporten conocimiento e innovación a los servicios de salud como son las TIC que son de apoyo para lograr de la eficacia y eficiencia de los procesos realizados en la práctica asistencial. Objetivo general: Fortalecer los procesos de calidad en el servicio de métodos diagnósticos no invasivos haciendo uso de las TICs en el curso de electrocardiografía básica, actualización de listas de preparación de pacientes para procedimientos y medición de la adherencia al protocolo de ecocardiograma estrés. Objetivo investigativo: Determinar la percepción y dificultades en la práctica de los derechos de las personas mayores asistentes a un Centro Vida de la comuna 13 y 14 de la Ciudad de Bucaramanga. Metodología: El desarrollo del plan de mejoramiento en el servicio se da inicio con la etapa de valoración institucional durante cuatro semanas, donde se recolecta la información pertinente para emitir un diagnóstico aplicando la matriz DOFA identificando inicialmente las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades para este servicio apoyándose en estrategias tales como: observación, entrevista, encuesta, revisión documental y análisis de estadísticas históricas. Se desarrolla la priorización a través de la Matriz Hanlon y se continúa con la ejecución del plan mediante la formación de metas. Para el cumplimiento del plan se

debe tener en cuenta las actividades, cronograma, indicadores y medios de verificación. Metodología Investigativa: Estudio descriptivo de corte transversal con muestra intencional de 50 personas mayores en la comuna 13 y 14; los criterios de inclusión son tener más de 59 años y estar adscritos al centro vida. El instrumento seleccionado es la Encuesta Estatal de Percepciones, Dominio, Ejercicio y Dificultades en la práctica, la cual evalúa los derechos humanos durante la vejez.

2.1.3. Antecedentes Nacionales

Bao et al., (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio percibida por usuarios de una Escuela de Posgrado, Huánuco-Perú, fue una investigación de enfoque cuantitativo, de diseño correlacional, prospectivo y transversal; donde la muestra estuvo conformada por 147 estudiantes de la Escuela de Post Grado, las que fueron seleccionadas por el método de muestro probabilístico y se aplicó la fórmula para población finita: Para la recolección de datos, se empleó un cuestionario de la gestión administrativa y otro cuestionario de la calidad de servicio previamente validadas y fiabilizadas. Se aplicaron las consideraciones éticas para la investigación y se realizó un análisis descriptivo y la comprobación de la hipótesis fue mediante la prueba de correlación de Separan para $p \leq 0,05$ y 95% de confianza, apoyados en el SPSS V22. Los resultados muestran que la gestión administrativa, 69.4% (102) lo hacían de manera aceptable,

23.1%(34) de modo ineficaz y un 7.5% (11) eficaz; en tanto referente a la calidad de servicio 67.4%(99) lo calificaban como buena, un 26.5% (39) como regular y 6.1%(9) como muy buena. Al contrastar estos resultados, se obtuvo un valor $r_s = 742$ y p valor = 0,000, siendo significativo. Se concluye que, la gestión administrativa se relaciona con la calidad de serviciopercebida por usuarios de una Escuela de Posgrado.

Alvarado, Boluarte y Ramos (2021), Propuesta de protocolo para el servicio de conciliación administrativa laboral virtual del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. La virtualización de servicios públicos en el Perú se da principalmente por dos razones: la modernización del estado como objetivo de desarrollo nacional y la mejora continua en la calidad de la oferta de servicios públicos. El servicio de conciliación administrativa laboral del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), se ejecutaba en la modalidad presencial hasta la llegada de la crisis sanitaria mundial y hasta la fecha no ha migrado a la modalidad virtual, motivo por el cual se dejó de brindar este servicio. El presente trabajo de investigación analiza la necesidad de virtualizar este servicio como una de las acciones de respuesta del estado frente a la necesidad de modernizar sus servicios y a los retrasos administrativos sufridos por la pandemia del COVID-19. Cabe mencionar que este servicio es demandado y contribuye a la protección de los derechos laborales de los trabajadores.

Herrera (2021). Competencias TIC y satisfacción laboral del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019. El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las competencias TIC y la

satisfacción laboral del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019, cabe mencionar que la agencia de aduanas Alisped Perú SAC tiene más de siete años en el mercado buscando brindar un servicio al cliente con mayor efectividad y alcance de información en tiempo real, para el estudio se consideró la participación del personal de la empresa, 50 administrativos y 30 operativos, y en la presente investigación se propone un estudio de tipo aplicada con diseño descriptiva y correlacional, siendo las variables independientes competencias TIC y satisfacción laboral, considerando que las competencias es el uso de las TIC en base a los conocimientos adquiridos y habilidades de cada usuario, que en este caso, vienen a ser los colaboradores y en cuanto a la satisfacción laboral, se puede mencionar que el nivel de satisfacción de cada participante es intrínseco y puede verse afectado por diferentes factores en el ámbito laboral, se concluye en que el personal administrativo y operativo de la empresa Alisped Perú SAC muestra satisfacción por adquirir más conocimientos de nuevas tecnologías de la información (TIC) que les permita realizar un trabajo eficiente en relación a sus registros de formatos de aduanas y facturación que diariamente registran y reportan a Gerencia.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Tecnología de la Información y Comunicación

2.2.1.1. Concepto de Tecnología de la información y Comunicación

Graells (2008) afirma: Las TICS son un conjunto de avances tecnológicos, posibilitados por la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, todas éstas proporcionan herramientas para el tratamiento y la difusión de la información y contar con diversos canales de comunicación. El elemento más poderoso que integra las TICs es la Internet, que ha llevado a la configuración de la llamada Sociedad de la Información y sostiene que las tecnologías dominantes de una sociedad producen consecuencias sociales que determinan la vida de las personas, por cuanto las innovaciones tecnológicas obligan a los seres humanos a adoptar una nueva forma de vida con valores nuevos.

Mediante la World Wide Web accedemos al conjunto inmenso de páginas Web, ubicadas en servidores de todo el mundo, que están conectados entre sí mediante la red Internet. El usuario, necesita disponer de un programa informático (programa cliente) capaz de comunicarse con los servidores, para ello debe ser capaz de utilizar el protocolo http de comunicación.

Los elementos que componen las TIC:

- Telefonía móvil
- Sistemas operativos para ordenadores

- Banda ancha
- Ordenador personal
- Navegador de internet
- Reproductores portátiles de audio y video

2.2.2. Variable 2: Calidad de servicio

2.2.2.1. Concepto de calidad de servicio

Horovitz (1990), afirma que: La calidad se define como el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a sus clientes clave, representando al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad y servicio, lo define como el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación de este.

El control de calidad es el proceso donde se asegura la estandarización de la disponibilidad, fiabilidad, mantenibilidad y manufacturabilidad de un producto o servicio.

El control de calidad como proceso debe tener en consideración las etapas de planificación, control y mejora. La calidad, en este sentido, no solo se refiere a la durabilidad de un producto o la satisfacción en un servicio, sino que implica cumplir con estándares de rentabilidad financiera, crecimiento comercial y seguridad técnica definidas por la dirección de la empresa.

El control de calidad son herramientas y mecanismos que implican inspección, control, garantía, gestión y entrega de los productos y servicios. La gestión de calidad planifica este proceso teniendo en cuenta

los siguientes aspectos:

- **Financiero:** El uso efectivo de los recursos.
- **Comercial:** El mantenimiento de la competitividad en relación con su calidad y precio.
- **Técnico:** Eficiencia y seguridad en los procesos.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Técnica de la Tic**

Son herramientas que permiten hacer versátil los trámites administrativos en las entidades públicas y privadas, que facilitan los diferentes tramites que no requieren la participación física de los usuarios de los servicios.

- **Administrativo**

Todo aquello que se encuentra dentro del ámbito de la administración de las organizaciones, recursos, talento humano que contribuyen a realizar las acciones de manera permanente para cumplir funciones en las entidades públicas.

- **Comprensión**

Es la capacidad de razonar a fin de cumplir ciertos actos de manera pertinente, generalmente recae en las personas quienes de acuerdo a su capacidad pueden entender y coadyuvar en las diferentes obligaciones que requieren las organizaciones.

- **Fiabilidad**

Es la confiabilidad que se puede tener en un sistema o tecnología,

también puede ser sobre las acciones que realizan los recursos humanos en una institución, que generalmente evidencian credibilidad.

- **Accesibilidad**

La accesibilidad está dada en cuanto a los usos de las diferentes herramientas tecnológicas, en el que puedan interactuar de manera directa la información o una serie de tareas que permiten que las instituciones cumplan sus funciones a cabalidad.

- **Cortesía**

La cortesía es la capacidad de respuesta ante una actitud aprobada por los usuarios o clientes, es una parte protocolar de los servicios que agregan valor a las instituciones.

- **Innovación Tecnológica**

Son los avances que ha tenido la ciencia en el desarrollo de la tecnología de la información, haciendo cada vez más eficiente y útil para las instituciones y usuarios.

- **Informática**

La informática es la parte blanda de la información empleada mediante los diferentes equipos de cómputo y otros aplicativos, que permite interactuar a los que utilizan esta herramienta.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con el diseño se utilizó el tipo de investigación Descriptiva- Correlacional, de acuerdo, a Questionpro (2020) y Sánchez (1996), la investigación Descriptiva se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando. Es decir, su objetivo es describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado y la Correlacional, su objetivo es describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno. Esto significa que el método debe basarse en correlaciones, encuestas o estudios de caso, y puede demostrarse una verdadera relación de causa y efecto.

Para Palomino, Torres, Palomino y Domínguez (2021) indican:

“Alcance correlacional planteará hipótesis de diseño general no experimental y específico transversal longitudinal, bivariado (2 variables de estudio) son medibles”. (p.34)

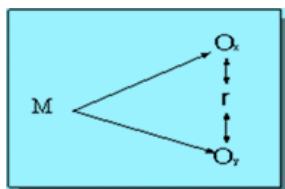
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Se empleó el diseño transversal, de acuerdo con Palomino, Torres, Palomino y Domínguez (2021), señalan:

“Busca recolectar datos en un solo momento y en un tiempo único cuyo propósito es describir las variables y analizar esta incidencia en

interrelación en el momento dado". (p.23)

El esquema de la investigación utilizado fue el siguiente:



Dónde:

M = Muestra de los trabajadores de la oficina de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali.

OX = Observación variable Uso de la Tecnología de la Información y Comunicación.

r = Relación existente entre las dos variables.

OY = Observación variable Calidad de Servicio.

Fórmula Estadística:

Margen: 10%

Nivel de confianza: 95%

Población: 1491

Tamaño de muestra: 91

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q=Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población de estudio estuvo conformada por el 100% de los trabajadores y estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, conformada por 21 docentes, 1 secretaria y 1469 estudiantes, correspondiente al año 2020.

3.3.2. Muestra

Se determinó una muestra de 91 personas entre trabajadores y alumnos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali.

3.4. DEFINICIÓN OPERATIVA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los instrumentos se prepararon a través del cuestionario de preguntas cerradas de opción múltiple, (Nunca, Algunas veces y Siempre), con valoración de 1 al 3, preguntas que fueron formuladas teniendo en cuenta el número de dimensiones e indicadores por variable.

3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

3.5.1. Técnicas de recojo de datos

Se hizo uso de la técnica de la encuesta autoadministrada, se entregaron en mano la encuesta a cada uno de los alumnos de la

Facultad de ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, quienes tuvieron la libertad de marcar la opción de respuesta que mejor le pareció.

Los datos fueron procesados en el programa Excel, donde se organizaron una base de datos por variable, resultados que a su vez fueron procesados en el programa estadístico SPSSv26.

3.5.2. PRESENTACIÓN DE DATOS

Los datos se presentaron en tablas de contingencia y figuras circulares, donde se pudo visualizar los resultados por variables y dimensiones, información que facilitaron el análisis de los resultados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Dimensión: Técnicas de la TIC

Las técnicas de la TIC están estrechamente vinculadas con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

Tabla 1. Técnicas de la TIC - I

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna	1	1,1	1,1	1,1
Baja	1	1,1	1,1	2,2
Válidos Alta	21	23,1	23,1	25,3
Muy alta	68	74,7	74,7	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Tecnología de Información y Comunicación.
Fuente: Elaboración propia.

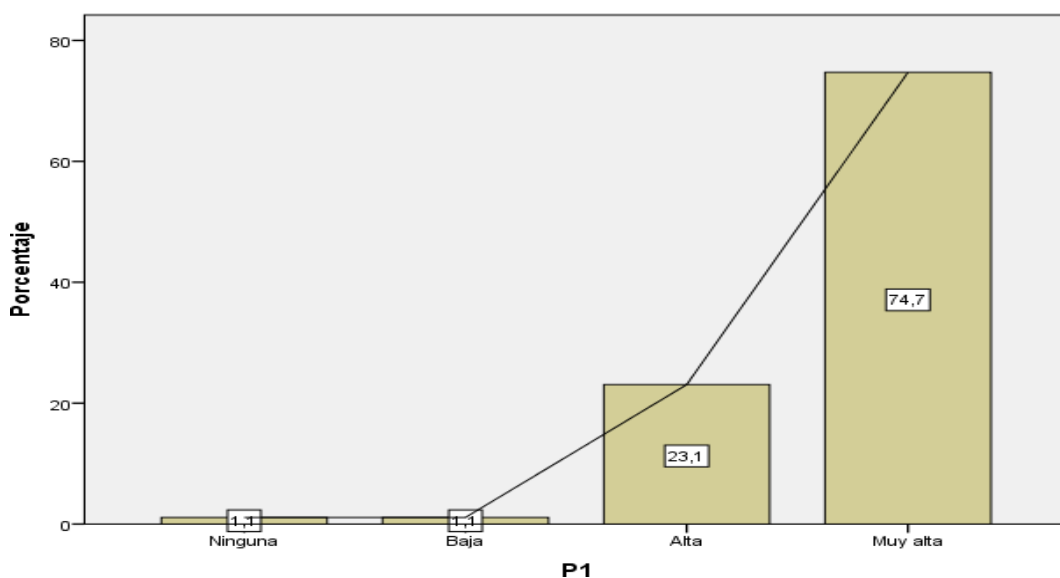


Figura 1. Técnicas de la TIC - I

Análisis

Para dicho análisis se dispuso de una muestra de 91 personas entre trabajadores y alumnos de la FCEAyC-2020, quienes respondieron de la siguiente manera:

El 74.7% de los encuestados respondieron que las técnicas de la Tic tienen una vinculación muy alta con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 23.1% de los encuestados respondieron que las técnicas de la Tic tienen una vinculación alta con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 1.1% de los encuestados respondieron que las técnicas de la Tic tienen una vinculación baja con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 1.1% de los encuestados respondieron que las técnicas de la Tic no tienen ninguna vinculación con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

4.1.2. Dimensión: Técnicas de la TIC

La evaluación y observación de las técnicas de la Tic se relacionan con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

Tabla 2. Técnicas de la TIC - II

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna	2	2,2	2,2	2,2
Baja	3	3,3	3,3	5,5
Válidos Alta	56	61,5	61,5	67,0
Muy alta	30	33,0	33,0	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Tecnología de Información y Comunicación.
Fuente: Elaboración propia.

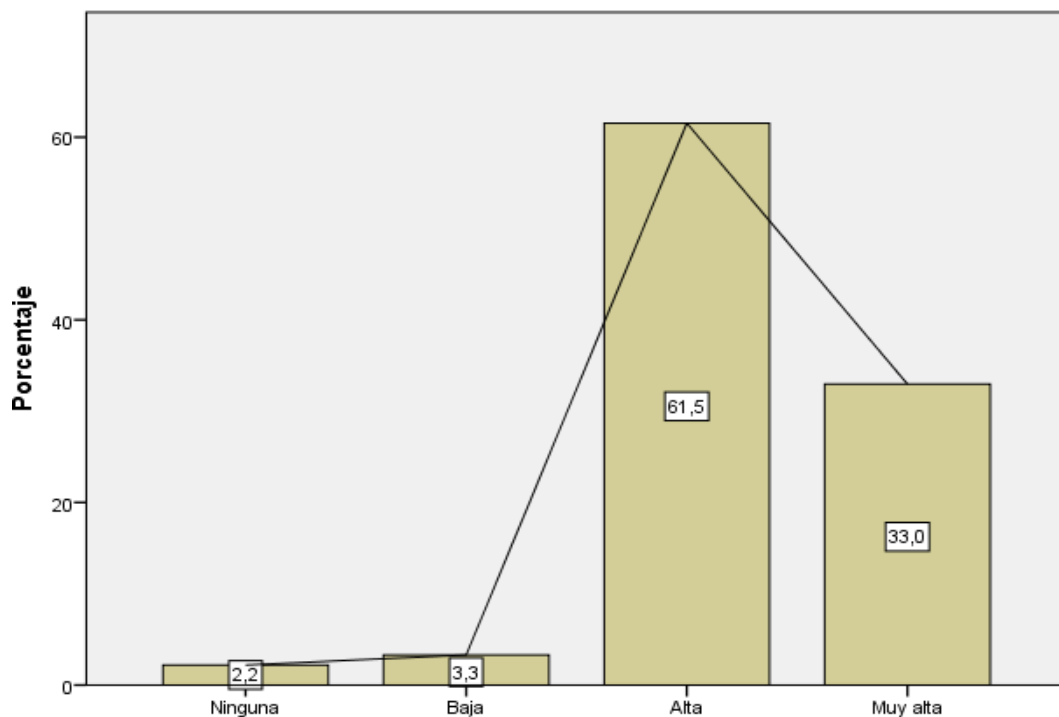


Figura 2. Técnicas de la TIC - II

Análisis

Para dicho análisis se dispuso de una muestra de 91 personas entre trabajadores y alumnos de la FCEAyC-2020, quienes respondieron de la siguiente manera:

El 33.0% de los encuestados respondieron que la evaluación y observación de las técnicas de la Tic tiene una relación muy alta con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 61.5% de los encuestados respondieron que la evaluación y observación de las técnicas de la Tic tiene una alta relación con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 3.3% de los encuestados respondieron que la evaluación y observación de las técnicas de la Tic tiene una baja relación con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 2.2% de los encuestados respondieron que la evaluación y observación de las técnicas de la Tic no tiene ninguna relación con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

4.1.3. Dimensión: Aspecto social, ético y moral

El aspecto social, ético y moral se relaciona con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

Tabla 3. Aspecto social, ético y moral - I

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Baja	4	4,4	4,4	4,4
Alta	15	16,5	16,5	20,9
Muy alta	72	79,1	79,1	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Tecnología de información y Comunicación.
Fuente: Elaboración propia.

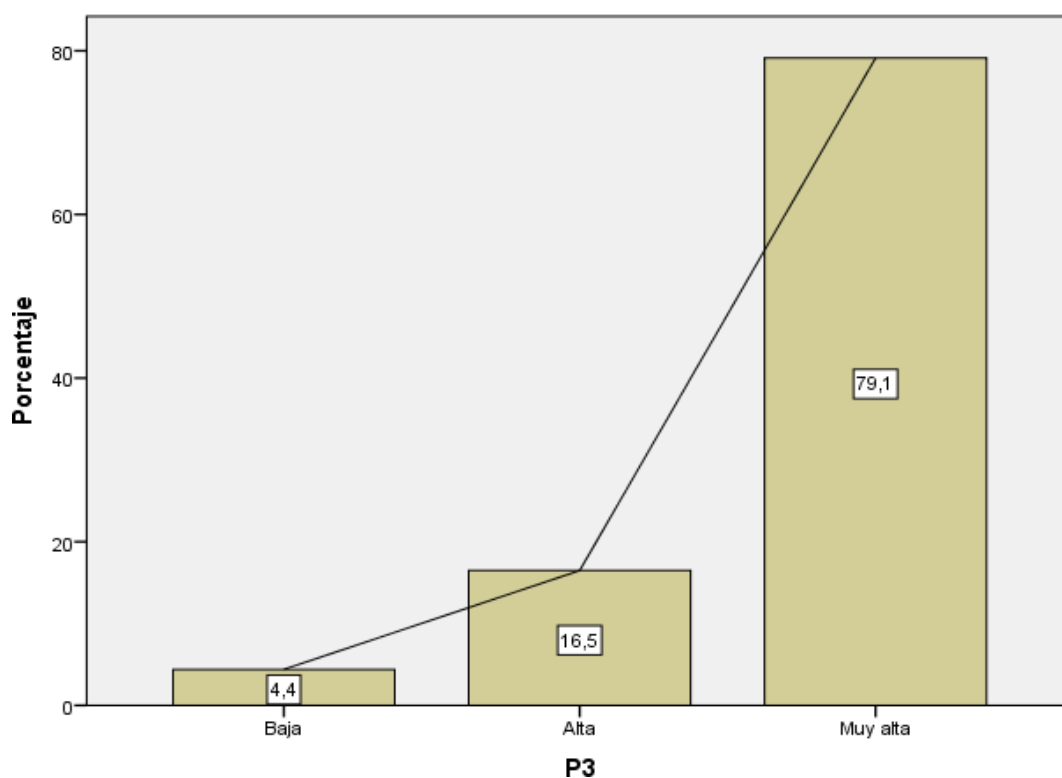


Figura 3. Aspecto social, ético y moral - I

Análisis

Para dicho análisis se dispuso de una muestra de 91 personas entre trabajadores y alumnos de la FCEAyC-2020, quienes respondieron de la siguiente manera:

El 79.1% de los encuestados respondieron que el aspecto social, ético y moral tiene una relación muy alta con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 16.5% de los encuestados respondieron que el aspecto social, ético y moral tiene una alta relación con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 4.4% de los encuestados respondieron que el aspecto social, ético y moral tiene una baja relación con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

4.1.4. Dimensión: Aspecto social, ético y moral

La sensibilidad, consistencia y sensibilidad corresponden al aspecto social, ético y moral que están vinculadas con la calidad de servicio en la FCEAyC-2020.

Tabla 4. Aspecto social, ético y moral - II

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Ninguna	2	2,2	2,2	2,2
Alta	67	73,6	73,6	75,8
Muy alta	22	24,2	24,2	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Tecnología de Información y Comunicación.
Fuente: Elaboración propia.

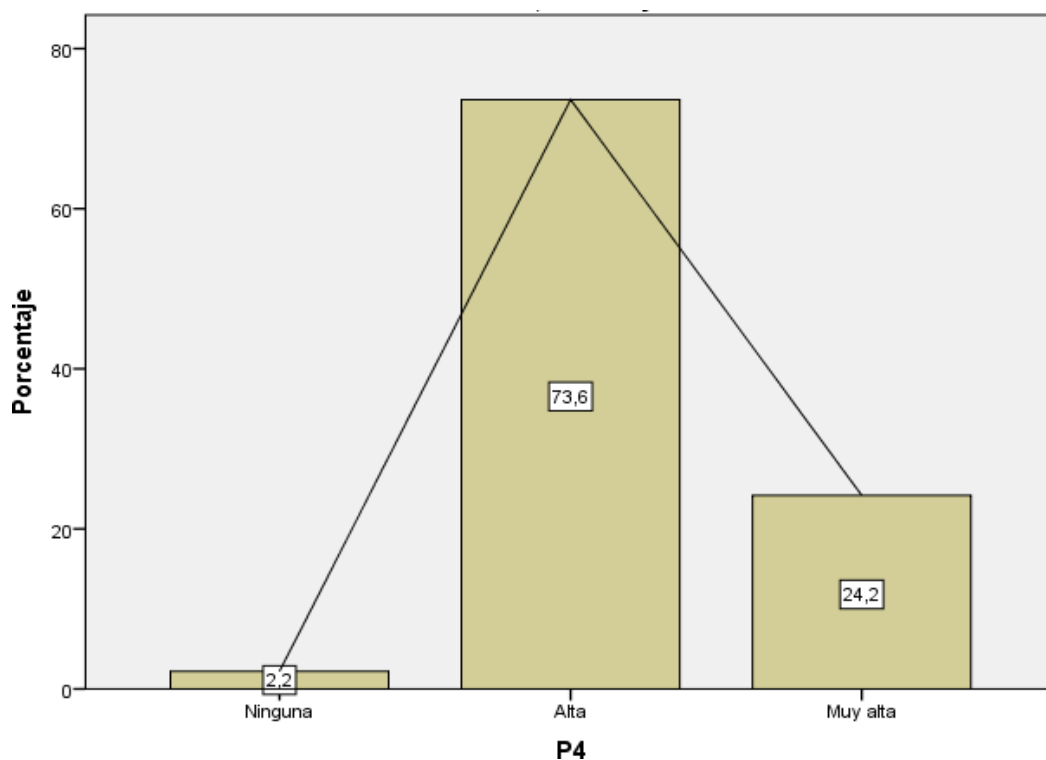


Figura 4. Aspecto social, ético y moral - II

Análisis

Para dicho análisis se dispuso de una muestra de 91 personas entre trabajadores y alumnos de la FCEAyC-2020, quienes respondieron de la siguiente manera:

El 24.2% de los encuestados respondieron que la sensibilidad, consistencia y sensibilidad corresponden al aspecto social, ético y moral que tienen una vinculación muy alta con la FCEAyC-2020.

El 73.6% de los encuestados respondieron que la sensibilidad, consistencia y sensibilidad corresponden al aspecto social, ético y moral que tienen una alta vinculación con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 2.2% de los encuestados respondieron que la sensibilidad, consistencia y sensibilidad corresponden al aspecto social, ético y moral que tienen una baja vinculación con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

4.1.5. Dimensión: Gestión

Existe relación entre la Gestión y la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

Tabla 5. Gestión - I

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Baja	3	3,3	3,3	3,3
Alta	10	11,0	11,0	14,3
Muy alta	78	85,7	85,7	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Tecnología de información y comunicación.
Fuente: Elaboración propia.

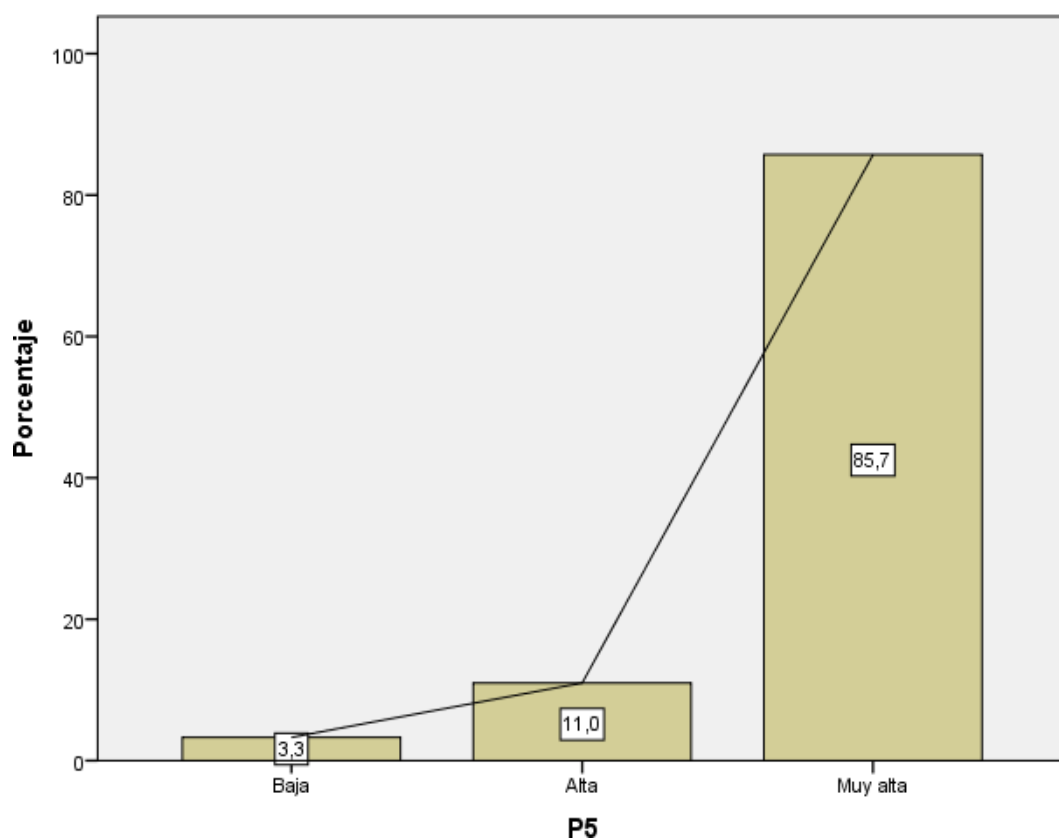


Figura 5. Gestión - I

Análisis

Para dicho análisis se dispuso de una muestra de 91 personas entre trabajadores y alumnos de la FCEAyC-2020, quienes respondieron de la siguiente manera:

El 85.7% de los encuestados respondieron que existe una relación muy alta entre la Gestión y la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 11.0% de los encuestados respondieron que existe una alta relación entre la Gestión y la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020. El 3.3% de los encuestados respondieron que existe una baja relación entre la Gestión y la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

4.1.6. Dimensión: Gestión

Existe relación entre el monitoreo del proceso, gerencia de cambio de la Gestión y la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

Tabla 6. Gestión - II

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna	1	1,1	1,1	1,1
Baja	4	4,4	4,4	5,5
Válidos Alta	61	67,0	67,0	72,5
Muy alta	25	27,5	27,5	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Tecnología de información y comunicación.
Fuente: Elaboración propia.

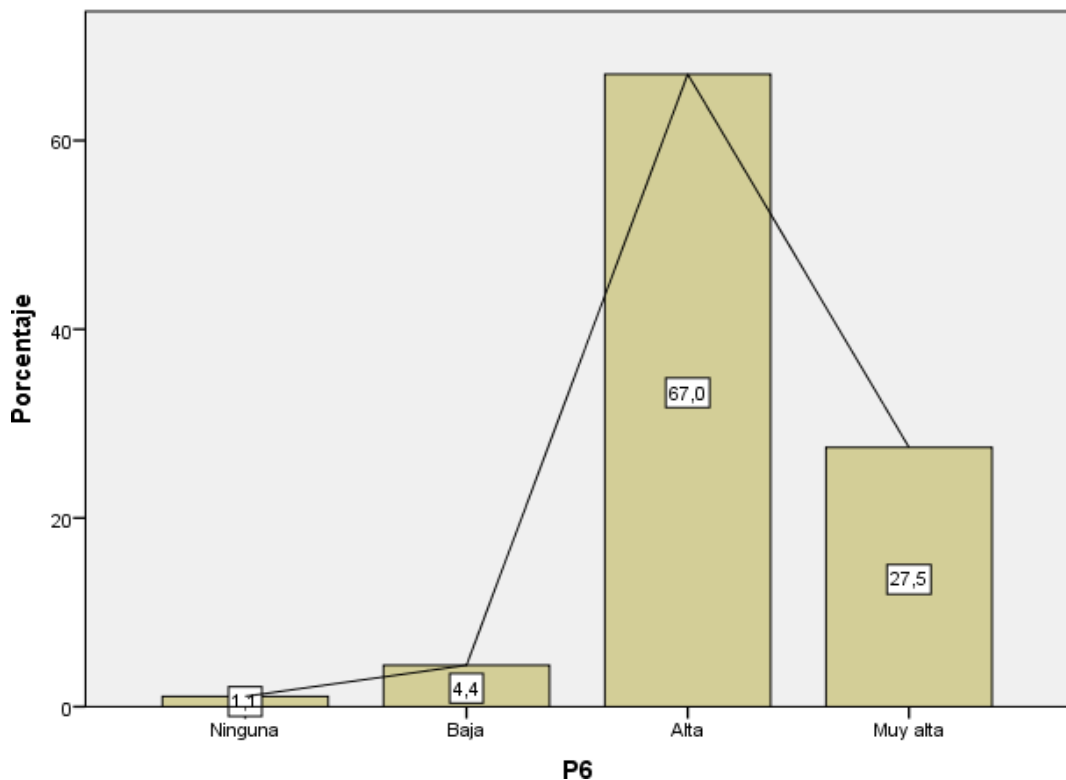


Figura 6. Gestión – II

Análisis

Para dicho análisis se dispuso de una muestra de 91 personas entre trabajadores y alumnos de la FCEAyC-2020, quienes respondieron de la siguiente manera:

El 27.5% de los encuestados respondieron que existe una relación muy alta entre el monitoreo del proceso, gerencia de cambio de la Gestión y la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 67.0% de los encuestados respondieron que existe una alta relación entre el monitoreo del proceso, gerencia de cambio de la Gestión y la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 4.4% de los encuestados respondieron que existe una baja relación entre el monitoreo del proceso, gerencia de cambio de la Gestión y la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 1.1% de los encuestados respondieron que no existe una relación entre el monitoreo del proceso, gerencia de cambio de la Gestión y la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

4.1.7. Dimensión: Pedagogía

La pedagogía tiene relación con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

Tabla 7. Pedagogía - I

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna	1	1,1	1,1	1,1
Baja	7	7,7	7,7	8,8
Válidos Alta	25	27,5	27,5	36,3
Muy alta	58	63,7	63,7	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Tecnología de información y comunicación.
Fuente: Elaboración propia.

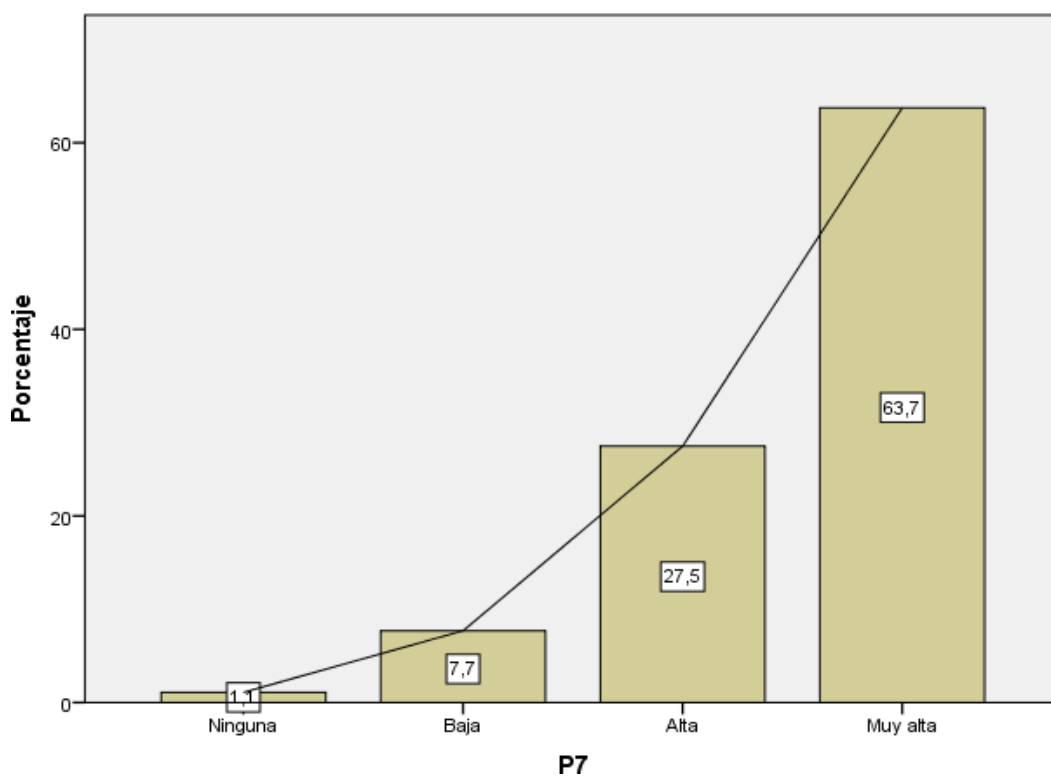


Figura 7. Pedagogía - I

Análisis

Para dicho análisis se dispuso de una muestra de 91 personas entre trabajadores y alumnos de la FCEAyC-2020, quienes respondieron de la siguiente manera:

El 63.7% de los encuestados respondieron que la pedagogía tiene una relación muy alta con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 27.5% de los encuestados respondieron que la pedagogía tiene una relación alta con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020. El 7.7% de los encuestados respondieron que la pedagogía tiene una baja relación con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 1.1% de los encuestados respondieron que la pedagogía no tiene relación con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

4.1.8. Dimensión: Pedagogía

El nivel competitivo, capacitación de áreas y manejo y uso de equipos tiene relación con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

Tabla 8. Pedagogía - II

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna	2	2,2	2,2	2,2
Baja	5	5,5	5,5	7,7
Válidos Alta	66	72,5	72,5	80,2
Muy alta	18	19,8	19,8	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Tecnología de Información y Comunicación
Fuente: Elaboración propia.

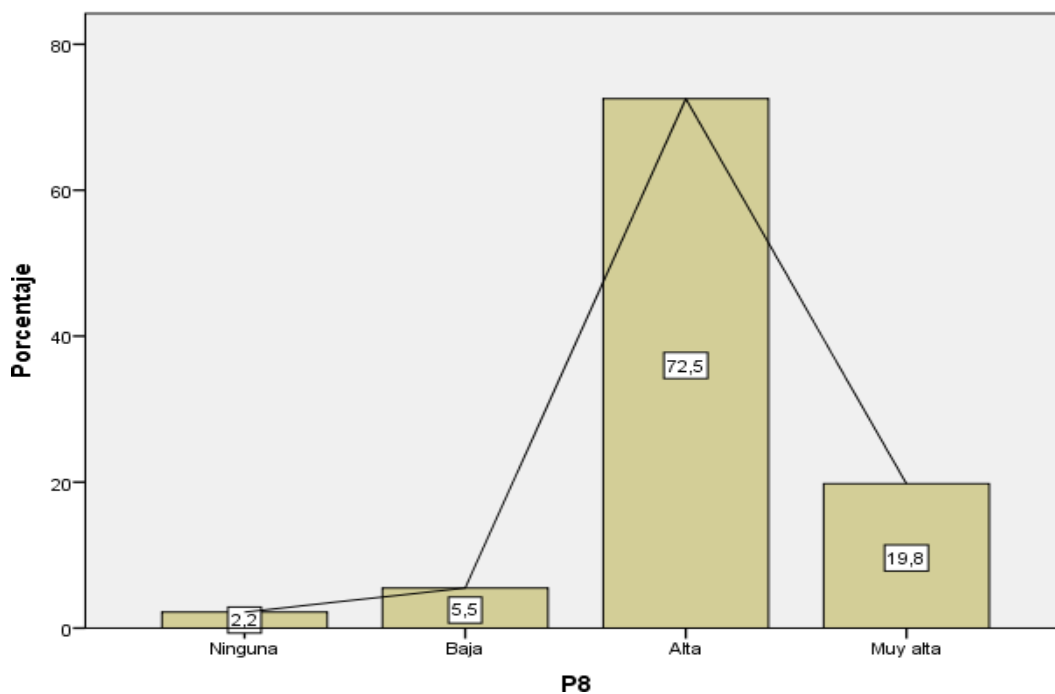


Figura 8. Pedagogía – II

Análisis

Para dicho análisis se dispuso de una muestra de 91 personas entre trabajadores y alumnos de la FCEAyC-2020, quienes respondieron de la siguiente manera:

El 19.8% de los encuestados respondieron que el nivel competitivo, capacitación de áreas y manejo y uso de equipos tiene una relación muy alta con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 72.5% de los encuestados respondieron que el nivel competitivo, capacitación de áreas y manejo y uso de equipos tiene una relación alta con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 5.5% de los encuestados respondieron que el nivel competitivo, capacitación de áreas y manejo y uso de equipos tiene una baja relación con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 2.2% de los encuestados respondieron que el nivel competitivo, capacitación de áreas y manejo y uso de equipos no tiene relación con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

4.1.9. Dimensión: Comprensión

La calidad de servicio tiene relación con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

Tabla 9. Comprensión - I

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Baja	8	8,8	8,8	8,8
Alta	9	9,9	9,9	18,7
Muy alta	74	81,3	81,3	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de Servicio.
Fuente: Elaboración propia.

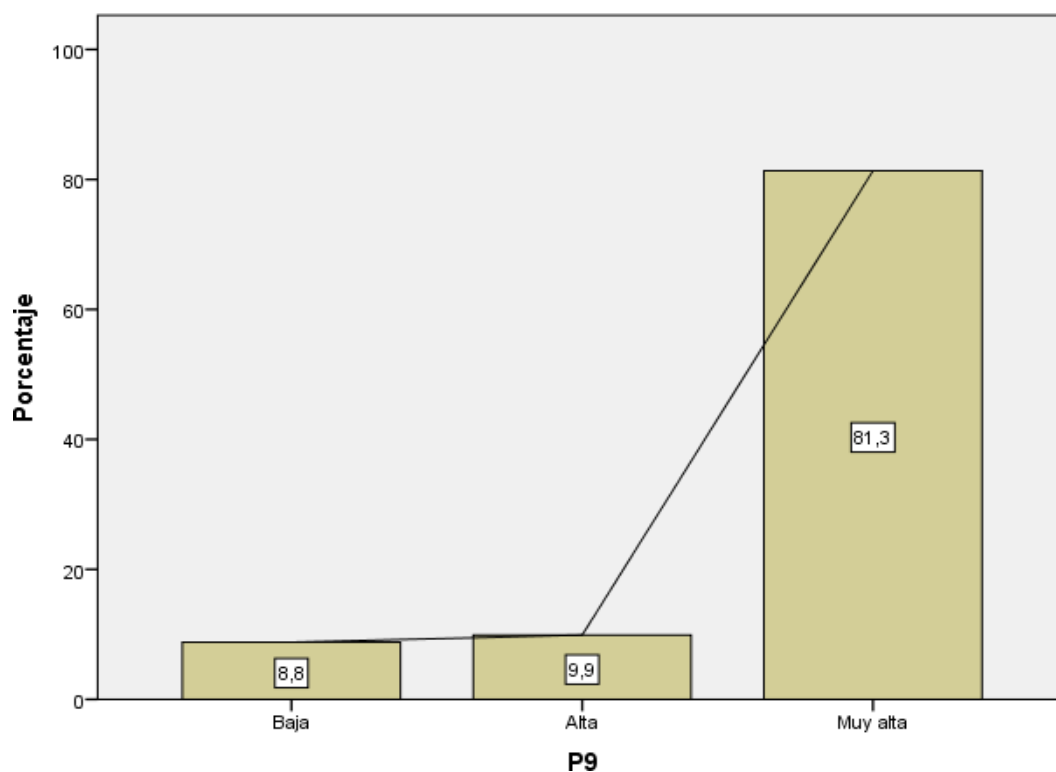


Figura 9. Comprensión - I

Análisis

Para dicho análisis se dispuso de una muestra de 91 personas entre trabajadores y alumnos de la FCEAyC-2020, quienes respondieron de la siguiente manera:

El 81.3% de los encuestados respondieron que la calidad de servicio tiene una relación muy alta con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 9.9% de los encuestados respondieron que la calidad de servicio tiene una relación alta con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 8.8% de los encuestados respondieron que la calidad de servicio tiene una relación baja con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

4.1.10. Dimensión: Comprensión

La tolerancia, paciencia y percepción se relacionan con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC- 2020.

Tabla 10. Comprensión - II

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna	1	1,1	1,1	1,1
Baja	6	6,6	6,6	7,7
Válidos Alta	70	76,9	76,9	84,6
Muy alta	14	15,4	15,4	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de Servicio.
Fuente: Elaboración propia.

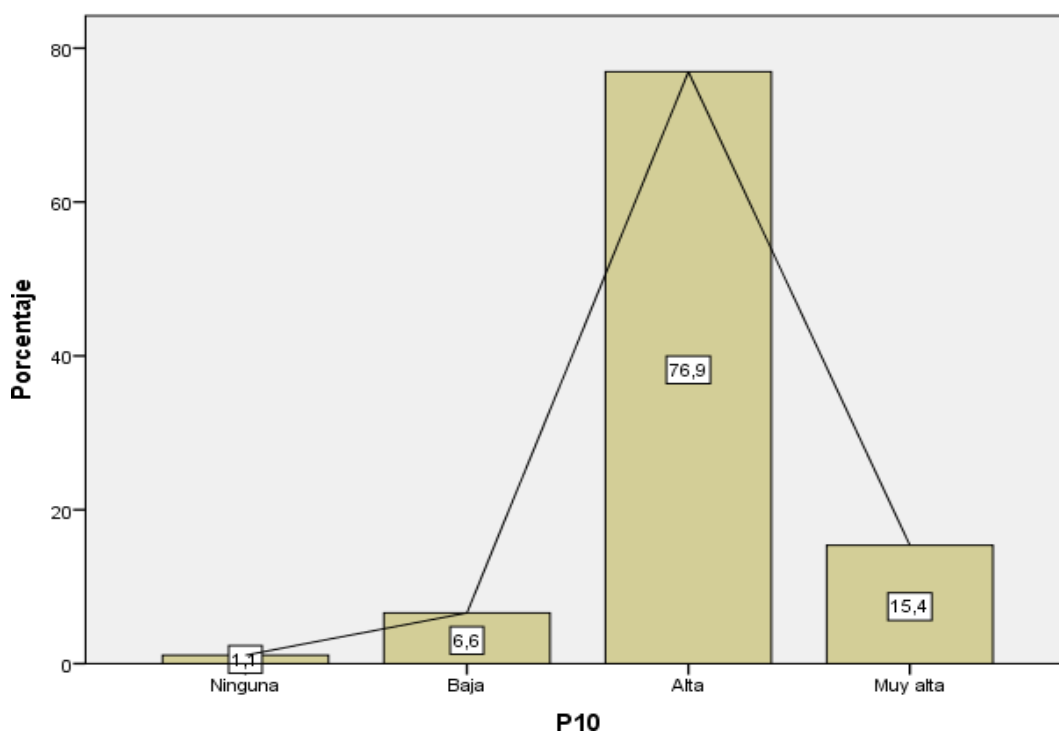


Figura 10. Comprensión - II

Análisis

Para dicho análisis se dispuso de una muestra de 91 personas entre trabajadores y alumnos de la FCEAyC-2020, quienes respondieron de la siguiente manera:

El 15.4% de los encuestados respondieron que la tolerancia, paciencia y percepción tiene una relación muy alta con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 76.9% de los encuestados respondieron que la tolerancia, paciencia y percepción tiene una relación alta con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 6.6% de los encuestados respondieron que la tolerancia, paciencia y percepción tiene una relación baja con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 1.1% de los encuestados respondieron que la tolerancia, paciencia y percepción no tiene relación con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

4.1.11. Dimensión: Fiabilidad

El desarrollo, la calidad y el tiempo se relacionan con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

Tabla 11. Fiabilidad - I

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna	4	4,4	4,4	4,4
Baja	4	4,4	4,4	8,8
Válidos Alta	25	27,5	27,5	36,3
Muy alta	58	63,7	63,7	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de Servicio.
Fuente: Elaboración propia.

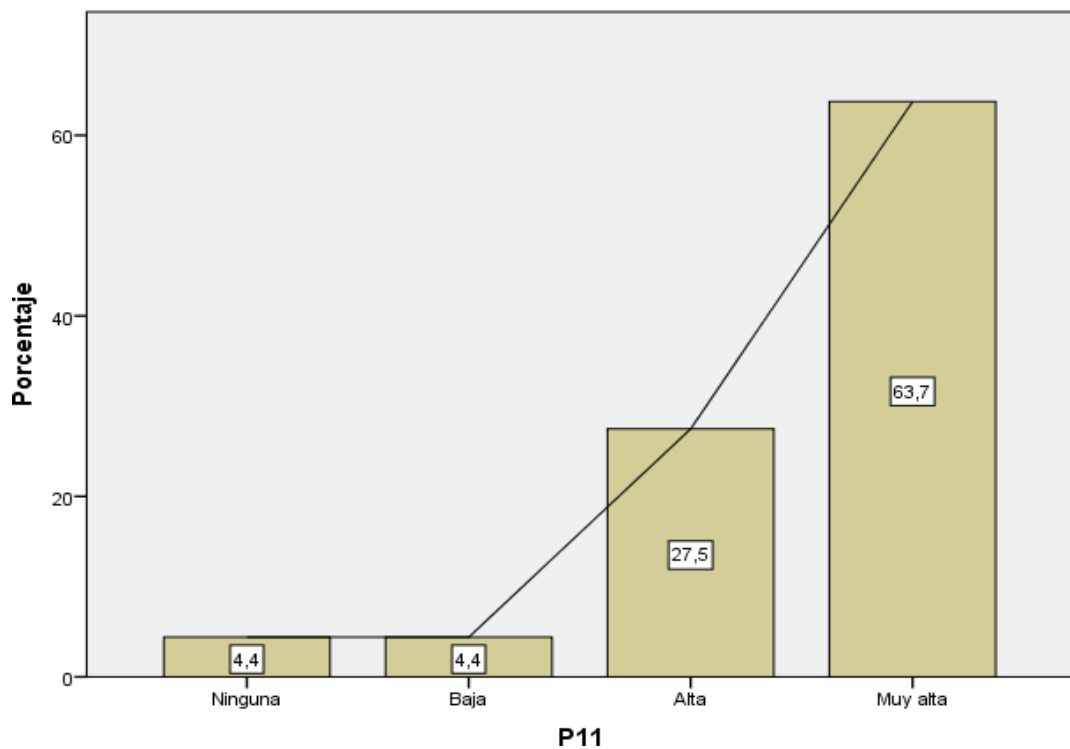


Figura 11. Fiabilidad - I

Análisis

Para dicho análisis se dispuso de una muestra de 91 personas entre trabajadores y alumnos de la FCEAyC-2020, quienes respondieron de la siguiente manera:

El 82.4% de los encuestados respondieron que el desarrollo, la calidad y el tiempo tiene una relación muy alta con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 15.4% de los encuestados respondieron que el desarrollo, la calidad y el tiempo tiene una relación alta con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 2.2% de los encuestados respondieron que el desarrollo, la calidad y el tiempo tiene una relación baja con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

4.1.12. Dimensión: Fiabilidad

La confianza y la seguridad se relacionan con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

Tabla 12. Fiabilidad - II

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Baja	2	2,2	2,2	2,2
Alta	14	15,4	15,4	17,6
Muy alta	75	82,4	82,4	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de Servicio.
Fuente: Elaboración propia.

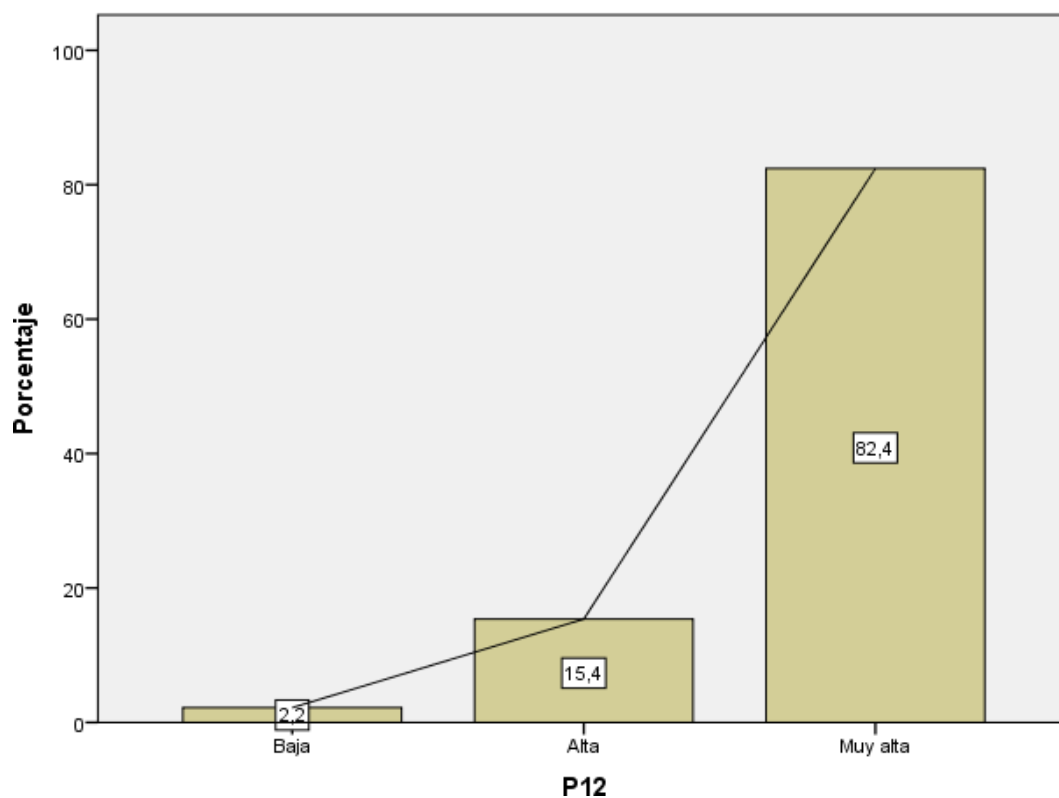


Figura 12. Fiabilidad - II

Análisis

Para dicho análisis se dispuso de una muestra de 91 personas entre trabajadores y alumnos de la FCEAyC-2020, quienes respondieron de la siguiente manera:

El 82.4% de los encuestados respondieron que la confianza y la seguridad tiene una relación muy alta con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 15.4% de los encuestados respondieron que la confianza y la seguridad tiene una relación alta con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 2.2% de los encuestados respondieron que la confianza y la seguridad tiene una relación baja con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

4.1.13. Dimensión: Accesibilidad

La percepción interacción y facilidad se relacionan con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC- 2020.

Tabla 13. Accesibilidad - I

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna	2	2,2	2,2	2,2
Baja	11	12,1	12,1	14,3
Válidos Alta	60	65,9	65,9	80,2
Muy alta	18	19,8	19,8	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de Servicio.
Fuente: Elaboración propia.

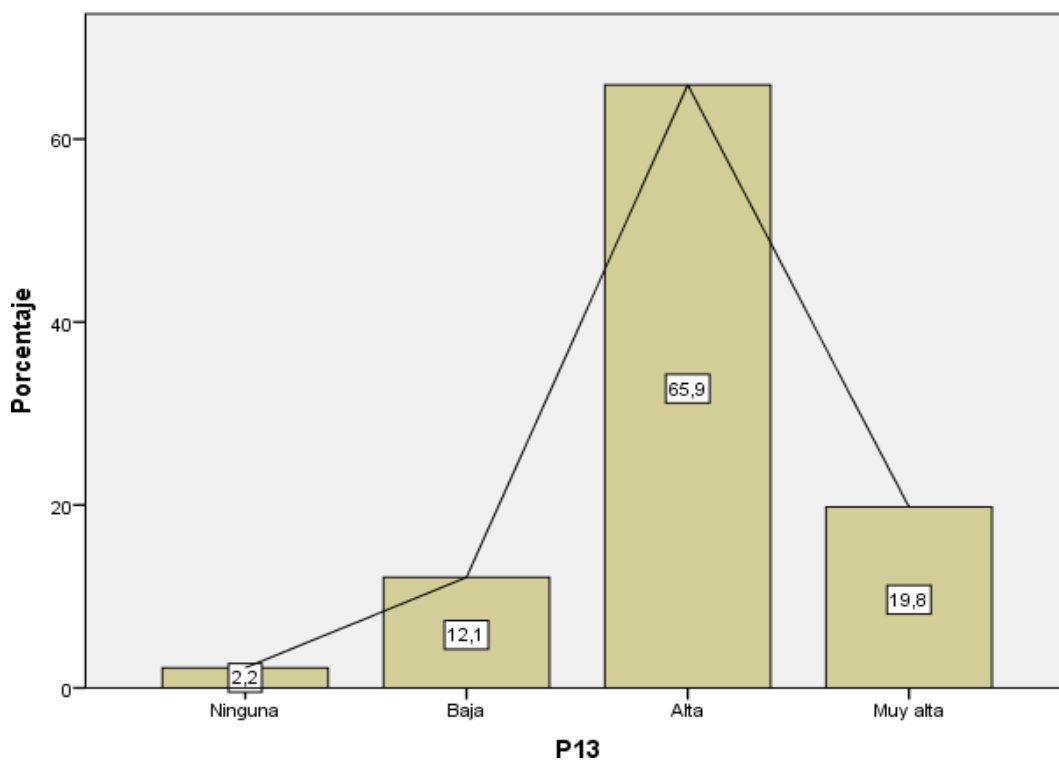


Figura 13. Accesibilidad - I

Análisis

Para dicho análisis se dispuso de una muestra de 91 personas entre trabajadores y alumnos de la FCEAyC-2020, quienes respondieron de la siguiente manera:

El 19.8% de los encuestados respondieron que la percepción interacción y facilidad tiene una relación muy alta con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 65.9% de los encuestados respondieron que la percepción interacción y facilidad tiene una relación alta con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 12.1% de los encuestados respondieron que la percepción interacción y facilidad tiene una relación baja con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 2.2% de los encuestados respondieron que la percepción interacción y facilidad no tiene relación con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

4.1.14. Dimensión: Accesibilidad

La integración y navegabilidad se relacionan con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

Tabla 14. Accesibilidad - II

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna	3	3,3	3,3	3,3
Baja	10	11,0	11,0	14,3
Válidos Alta	21	23,1	23,1	37,4
Muy alta	57	62,6	62,6	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de Servicio.

Fuente: Elaboración propia.

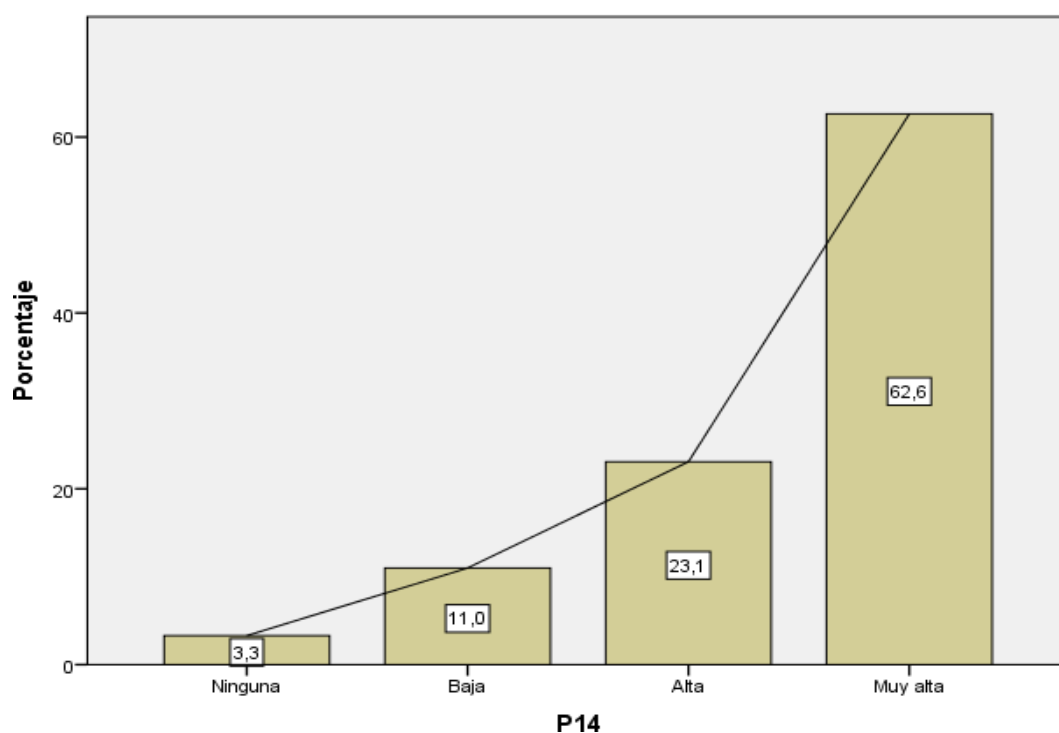


Figura 14. Accesibilidad – II

Análisis

Para dicho análisis se dispuso de una muestra de 91 personas entre trabajadores y alumnos de la FCEAyC-2020, quienes respondieron de la siguiente manera:

El 62.6% de los encuestados respondieron que la integración y navegabilidad tiene una relación muy alta con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 23.1% de los encuestados respondieron que la integración y navegabilidad tiene una relación alta con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 11.0% de los encuestados respondieron que la integración y navegabilidad tiene una relación baja con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 3.3% de los encuestados respondieron que la integración y navegabilidad no tiene relación con el uso de la tecnología de la información y comunicación.

4.1.15. Dimensión: Cortesía

La amabilidad, consideración y respeto se relacionan con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC- 2020.

Tabla 15. Cortesía - I

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna	1	1,1	1,1	1,1
Baja	3	3,3	3,3	4,4
Válidos Alta	24	26,4	26,4	30,8
Muy alta	63	69,2	69,2	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de Servicio.
Fuente: Elaboración propia.

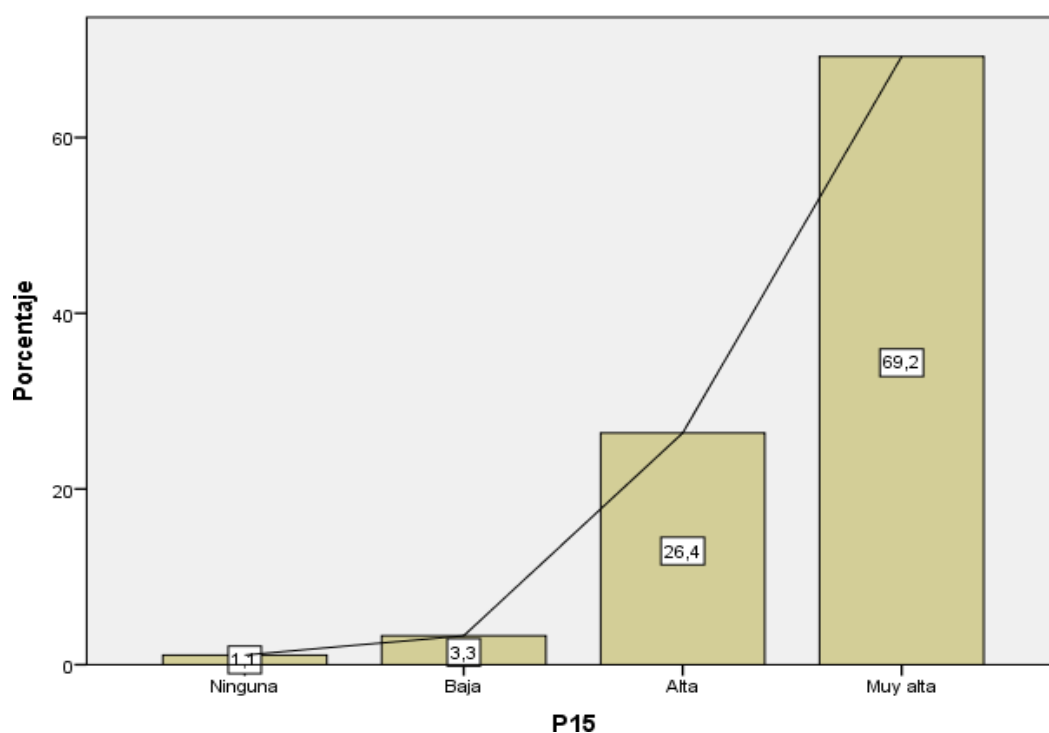


Figura 15. Cortesía - I

Análisis

Para dicho análisis se dispuso de una muestra de 91 personas entre trabajadores y alumnos de la FCEAyC-2020, quienes respondieron de la siguiente manera:

El 69.2% de los encuestados respondieron que la amabilidad, consideración y respeto tiene una relación muy alta con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 26.4% de los encuestados respondieron que la amabilidad, consideración y respeto tiene una relación alta con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 3.3% de los encuestados respondieron que la amabilidad, consideración y respeto tiene una relación baja con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 1.1% de los encuestados respondieron que la amabilidad, consideración y respeto no tiene relación con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

4.1.16. Dimensión: Cortesía

La solidaridad y armonía se relacionan con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

Tabla 16. Cortesía - II

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Baja	6	6,6	6,6	6,6
Alta	71	78,0	78,0	84,6
Muy alta	14	15,4	15,4	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de Servicio.
Fuente: Elaboración propia.

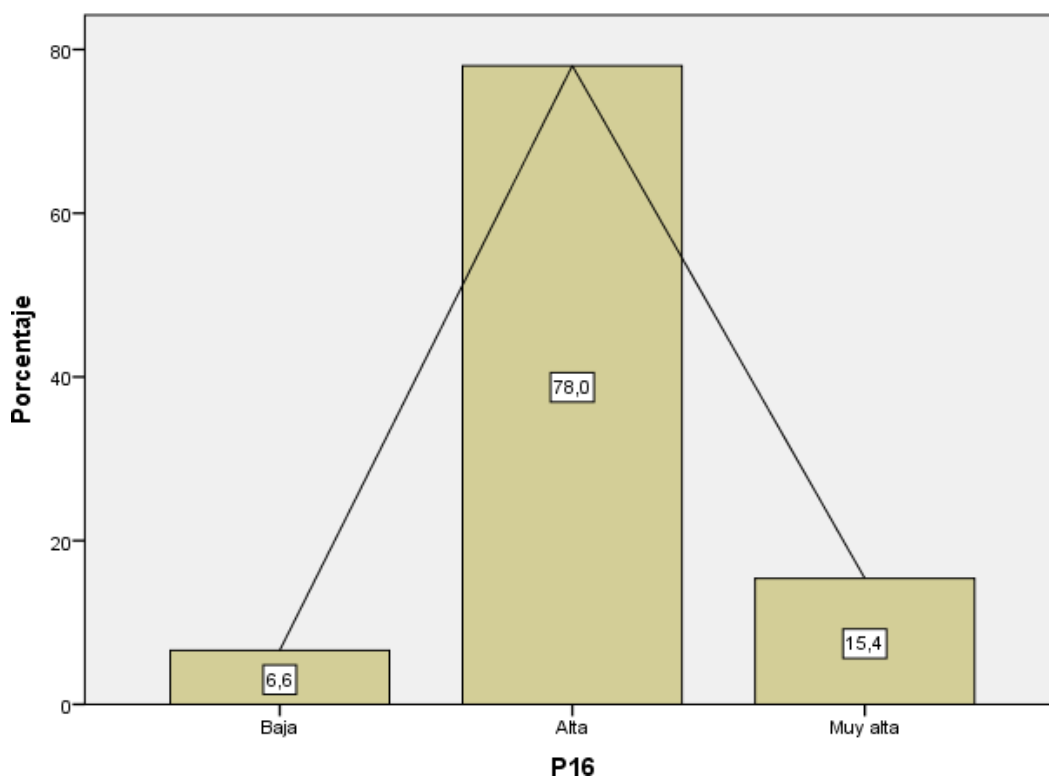


Figura 16. Cortesía - II

Análisis

Para dicho análisis se dispuso de una muestra de 91 personas entre trabajadores y alumnos de la FCEAyC-2020, quienes respondieron de la siguiente manera:

El 15.4% de los encuestados respondieron que la solidaridad y armonía tiene una relación muy alta con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 78.0% de los encuestados respondieron que la solidaridad y armonía tiene una relación alta con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

El 6.6% de los encuestados respondieron que la solidaridad y armonía tiene una relación baja con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC-2020.

4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL

4.2.1. Prueba de Hipótesis General

- **H1:** Uso de la Tecnología de la Información y Comunicación con la Calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020, se relaciona significativamente.
- **H0:** Uso de la Tecnología de la Información y Comunicación con la Calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020, no se relaciona significativamente.

Tabla 17. Tabla de contingencia Tecnología de Información y Comunicación * Calidad de Servicio

			CALIDAD DE SERVICIO		Total
			Alta	Muy alta	
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Alta	Recuento	24	17	41
		Frecuencia esperada	18,9	22,1	41,0
		% del total	26,4%	18,7%	45,1%
	Muy alta	Recuento	18	32	50
		Frecuencia esperada	23,1	26,9	50,0
		% del total	19,8%	35,2%	54,9%
		Recuento	42	49	91
		Frecuencia esperada	42,0	49,0	91,0
Total	% del total	46,2%	53,8%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,604 ^a	1	,032		
Corrección por continuidad ^b	3,742	1	,053		
Razón de verosimilitudes	4,635	1	,031		
Estadístico exacto de Fisher				,037	,026
Asociación lineal por lineal	4,553	1	,033		
N de casos válidos	91				

Interpretación

Para la interpretación se dispuso de la Chi-cuadrada donde se obtuvo un valor de significancia de 0.032 siendo este menor a 0.005, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que el uso de la Tecnología de la Información y Comunicación con la Calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020, se relaciona significativamente.

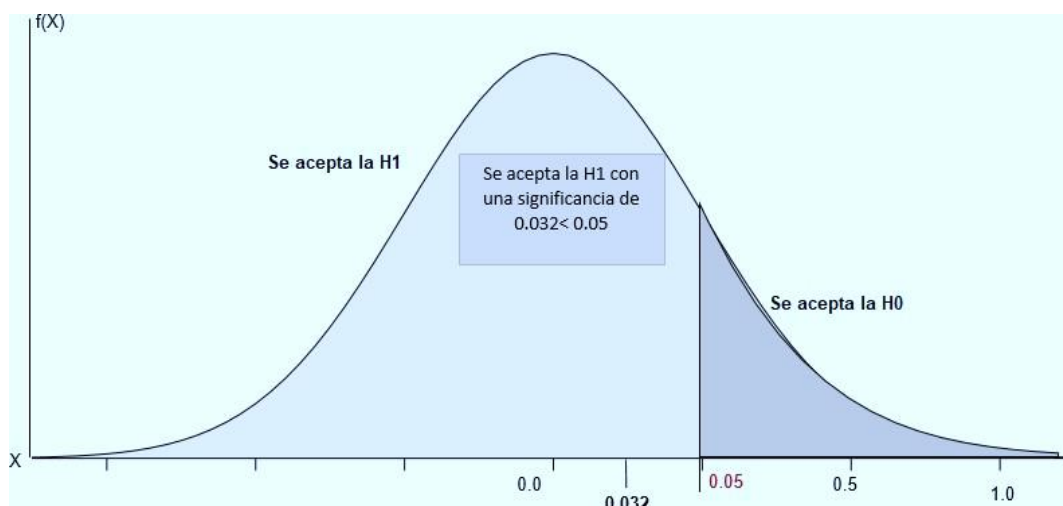


Figura 17. Gráfica del nivel de significancia

4.2.2. Prueba de Hipótesis Específica 1

- **H1:** Las técnicas de la Tic con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020, se relaciona significativamente.
- **H0:** Las técnicas de la Tic con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020, no se relaciona significativamente.

Tabla 18. Técnicas de la TIC * Calidad de servicio

			CALIDAD DE SERVICIO		Total
			Alta	Muy alta	
TÉCNICAS DE LAS TIC	Baja	Recuento	0	2	2
		Frecuencia esperada	,9	1,1	2,0
		% del total	0,0%	2,2%	2,2%
	Alta	Recuento	13	4	17
		Frecuencia esperada	7,8	9,2	17,0
		% del total	14,3%	4,4%	18,7%
	Muy alta	Recuento	29	43	72
		Frecuencia esperada	33,2	38,8	72,0
		% del total	31,9%	47,3%	79,1%
	Total	Recuento	42	49	91
		Frecuencia esperada	42,0	49,0	91,0
		% del total	46,2%	53,8%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	g	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,002 ^a	2	,011
Razón de verosimilitudes	9,990	2	,007
Asociación lineal por lineal	2,160	1	,142
N de casos válidos	91		

Interpretación

Para la interpretación se dispuso de la Chi-cuadrada donde se obtuvo un valor de significancia de 0.011 siendo este menor a 0.005, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que las técnicas de la Tic con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020, se relaciona significativamente.

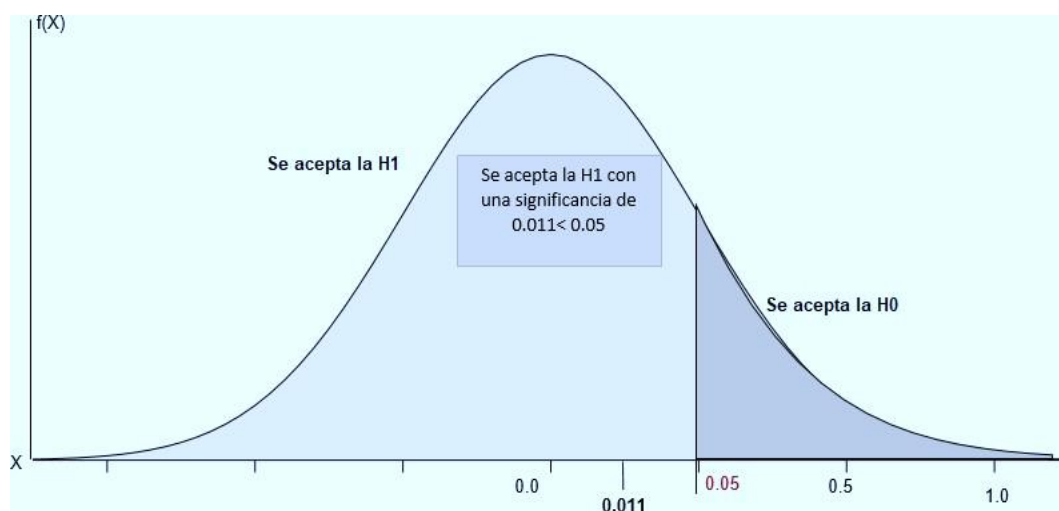


Figura 18. Gráfica del nivel de significancia

Prueba de Hipótesis Específica 2

- **H1:** El aspecto social, ético y moral con la calidad de servicio en la oficina de laFCEAyC-2020, se relaciona significativamente.
- **H0:** El aspecto social, ético y moral con la calidad de servicio en la oficina de laFCEAyC-2020, no se relaciona significativamente.

Tabla 19. Tabla de contingencia Aspecto social, Ético y moral * Calidad de Servicio

		CALIDAD DE SERVICIO		Total
		Alta	Muy alta	
ASPECTO SOCIAL, ÉTICO Y MORAL	Recuento	14	10	24
	Alta Frecuencia esperada	9,8	14,2	24,0
	% del total	15,4%	11,0%	26,4%
	Recuento	23	44	67
	Muy alta Frecuencia esperada	27,2	39,8	67,0
	% del total	25,3%	48,4%	73,6%
Total	Recuento	37	54	91
	Frecuencia esperada	37,0	54,0	91,0
	% del total	40,7%	59,3%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,220 ^a	1	,040		
Corrección por continuidad ^b	3,284	1	,070		
Razón de verosimilitudes	4,170	1	,041		
Estadístico exacto de Fisher				,053	,036
Asociación lineal por lineal	4,174	1	,041		
N de casos válidos	91				

Interpretación

Para la interpretación se dispuso de la Chi-cuadrada donde se obtuvo un valor de significancia de 0.040 siendo este menor a 0.005, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que el aspecto social, ético y moral con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020, se relaciona significativamente.

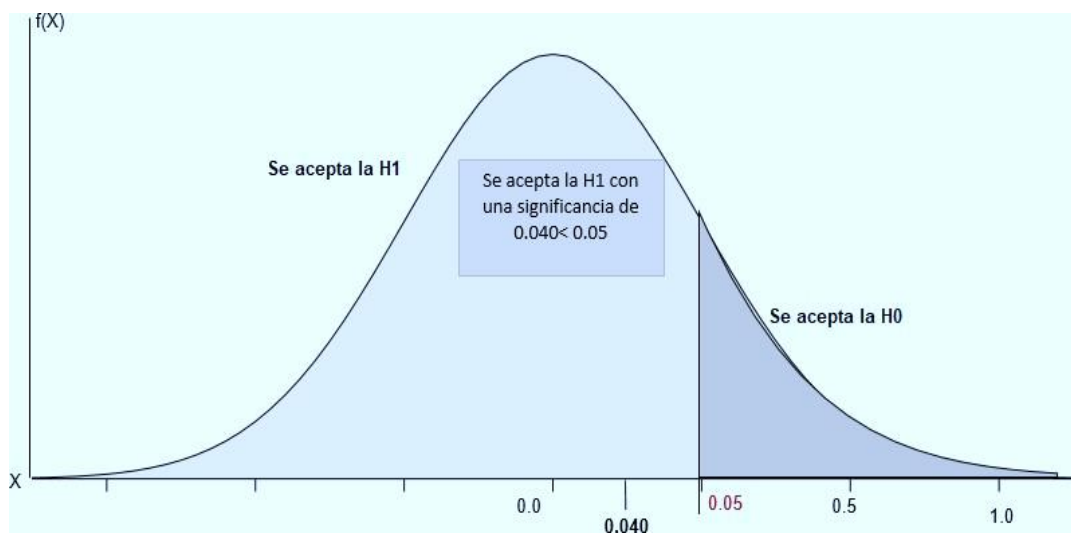


Figura 19. Gráfica del nivel de significancia

Prueba de Hipótesis Específica 3

- **H1:** La Gestión con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020, se relaciona significativamente.
- **H0:** La Gestión con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020, no se relaciona significativamente.

Tabla 20. Tabla de contingencia Calidad de servicio * Gestión

		GESTIÓN		Total	
		Alta	Muy alta		
CALIDAD DE SERVICIO	Alta	Recuento	3	33	36
		Frecuencia esperada	6,7	29,3	36,0
		% del total	3,3%	36,3%	39,6%
	Muy alta	Recuento	14	41	55
		Frecuencia esperada	10,3	44,7	55,0
		% del total	15,4%	45,1%	60,4%
Total	Recuento	17	74	91	
	Frecuencia esperada	17,0	74,0	91,0	
	% del total	18,7%	81,3%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,199 ^a	1	,040		
Corrección por continuidad ^b	3,147	1	,076		
Razón de verosimilitudes	4,593	1	,032		
Estadístico exacto de Fisher				,054	,035
Asociación lineal por lineal	4,152	1	,042		
N de casos válidos	91				

Interpretación

Para la interpretación se dispuso de la Chi-cuadrada donde se obtuvo un valor de significancia de 0.040 siendo este menor a 0.005, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que la Gestión con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020, se relaciona significativamente.

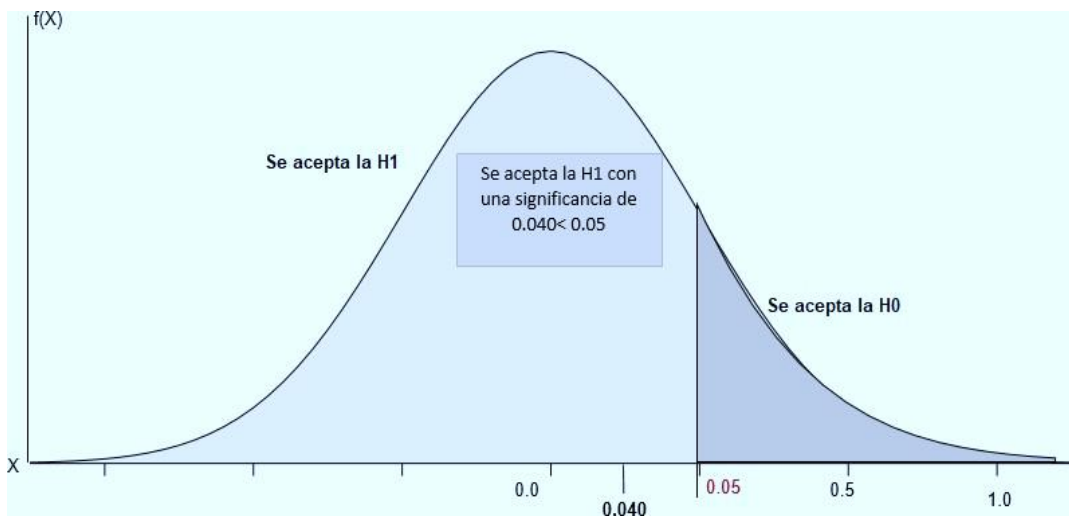


Figura 20. Gráfica del nivel de significancia

Prueba de Hipótesis Específica 4

- **H1:** La pedagogía con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020, se relaciona significativamente.
- **H0:** La pedagogía con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020, no se relaciona significativamente.

Tabla 21. Tabla de contingencia Calidad de servicio * Pedagogía

		PEDAGOGÍA			Total	
		Baja	Alta	Muy alta		
CALIDAD DE SERVICIO	Alta	Recuento	1	8	28	37
		Frecuencia esperada	,4	13,8	22,8	37,0
		% del total	1,1%	8,8%	30,8%	40,7%
	Muy alta	Recuento	0	26	28	54
		Frecuencia esperada	,6	20,2	33,2	54,0
		% del total	0,0%	28,6%	30,8%	59,3%
Total		Recuento	1	34	56	91
		Frecuencia esperada	1,0	34,0	56,0	91,0
		% del total	1,1%	37,4%	61,5%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,620 ^a	2	,022
Razón de verosimilitudes	8,225	2	,016
Asociación lineal por lineal	3,710	1	,054
N de casos válidos	91		

Interpretación

Para la interpretación se dispuso de la Chi-cuadrada donde se obtuvo un valor de significancia de 0.022 siendo este menor a 0.005, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que la pedagogía con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020, se relaciona significativamente.

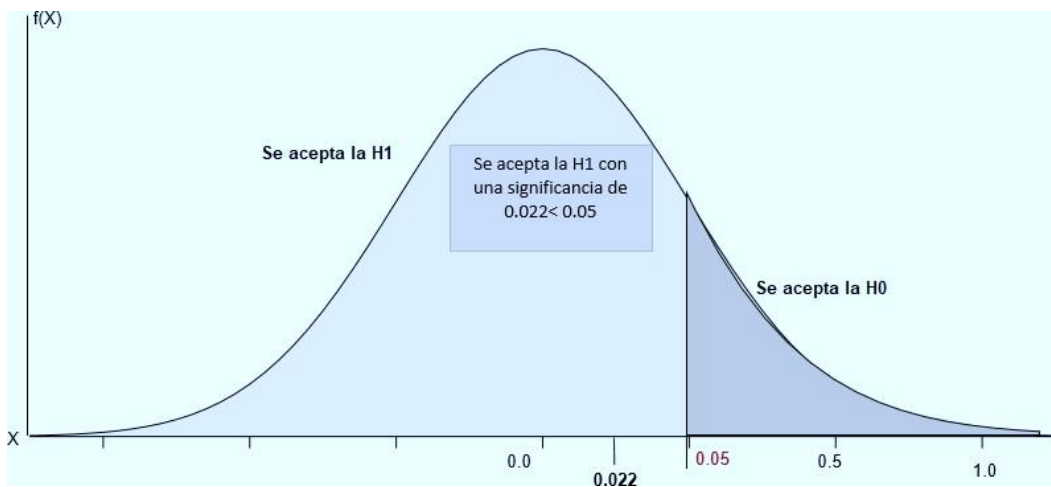


Figura 21. Gráfica del nivel de significancia

4.3. DISCUSIÓN

4.3.1. Contrastación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas.

Culminado la investigación se concluye que el uso de la Tecnología de la Información y Comunicación tiene una vinculación directa con la Calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

En ese sentido Graells (2008). Afirma que Las TICS son un conjunto de avances tecnológicos, posibilitados por la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, todas éstas

proporcionan herramientas para el tratamiento y la difusión de la información y contar con diversos canales de comunicación.

Por ello los objetivos específicos de la investigación es conocer la relación las técnicas de la Tic con la calidad de servicio, asimismo, conocer el aspecto social, ético y moral con la calidad de servicio en la oficina, por otra parte, conocer la relación de Gestión con la calidad de servicio y finalmente conocer la pedagogía con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020.

4.3.2. Contrastación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis

H1: Uso de la Tecnología de la Información y Comunicación con la Calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020, se relaciona significativamente.

H0: Uso de la Tecnología de la Información y Comunicación con la Calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020, no se relaciona significativamente.

Tabla 22. Tabla de contingencia Tecnología de Información y Comunicación * Calidad de servicio

			CALIDAD DE SERVICIO		Total
			Alta	Muy alta	
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Alta	Recuento	24	17	41
		Frecuencia esperada	18,9	22,1	41,0
		% del total	26,4%	18,7%	45,1%
	Muy alta	Recuento	18	32	50
		Frecuencia esperada	23,1	26,9	50,0
		% del total	19,8%	35,2%	54,9%
Total	Recuento	42	49	91	
	Frecuencia esperada	42,0	49,0	91,0	
	% del total	46,2%	53,8%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,604 ^a	1	,032		
Corrección por continuidad ^b	3,742	1	,053		
Razón de verosimilitudes	4,635	1	,031		
Estadístico exacto de Fisher				,037	,026
Asociación lineal por lineal	4,553	1	,033		
N de casos válidos	91				

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye lo siguiente:

1. Que las técnicas de las tecnologías de información y comunicación guardan relación con una adecuada calidad de servicio que debe mantenerse por el personal en la oficina de la FCEAyC-2020. El 74,70% considera de muy alta relación frente a un 1,10% que señala lo contrario.
2. Que el aspecto social, ético y moral guarda relación significativa con la calidad de servicio que se brinda a los usuarios en la oficina de la FCEAyC- 2020. El 79,10% considera de muy alta relación frente a un 4,40% que señala lo contrario.
3. Que la Gestión es un aspecto fundamental en la institución que guarda relación con la calidad de servicio que se brinda en la oficina de la FCEAyC-2020. El 85,70% considera de muy alta relación frente a un 3,30% que señala lo contrario.
4. Que la pedagogía es un eje de innovación fundamental que guarda relación con la calidad de servicio que se brinda en la oficina de la FCEAyC-2020. El 63,70% considera de muy alta relación frente a un 1,10% que señala lo contrario.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Las técnicas de la Tecnología de la información y comunicación deben ser implementadas a fin de que los usuarios reciban servicios de calidad de manera versátil y oportuna del personal administrativo en la oficina de la FCEAyC-2020, se relaciona significativamente.
2. El aspecto social, ético y moral son la base de un recurso adecuadamente preparado que deben de ser una práctica innata por los trabajadores a fin de manejar de manera eficiente las tecnologías de información y comunicación para contribuir con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020, se relaciona significativamente.
3. La Gestión debe ser empoderada de manera clara por todos los recursos humanos dando un soporte a las tecnologías de información y comunicación que permitan asegurar la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020, se relaciona significativamente.
4. La pedagogía de las tecnologías de información y comunicación deben ser consideradas como pilares para una calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC-2020, se relaciona significativamente.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Almenara, J. C. (2013). *Entornos virtuales de formación*. Recuperado el 28 de setiembre de 2020, de:

<https://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA1.wiki?0>

Alvarado Romero, S.; Boluarte Cusirramos, I.; Ramos Ortiz, R. (2021). *Propuesta de protocolo para el servicio de conciliación administrativa laboral virtual del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*. Lima: <http://hdl.handle.net/10757/656954>.

Bustamante, M.; Zerda, E.; Obando, F.; Tello, M. (2020). *Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, (Ecuador)*. Recuperado el 7 de noviembre de 2020, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-161.pdf>

Corcino Barrueta, F.; Huamanyauri Cornelio, W. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú*. Huánuco: <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>.

Beraun Salazar, M. Y.; Morales Espinoza, M. N. (2015). *El uso de la Tecnología de la Información y Comunicación en la Gestión de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2014, (Universidad Nacional Hermilio Valdizan), (Para optar el título profesional de Licenciado en Administración). (Ciudad de Huánuco-2015*. Recuperado el 5 de noviembre de 2020, de <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/455/TAD%2000499%20B45.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

CalidadenelServicio's Blog. (30 de 10 de 2010). *Aspectos importantes del servicio: La Fiabilidad*. Recuperado el 05 de 11 de 2020, de

<https://calidadenelservicio.wordpress.com/2010/10/30/aspectos-importantes-del-servicio-la-fiabilidad/#:~:text=La%20fiabilidad%20se%20define%20como,prometen%20ciertos%20aspectos%20del%20servicio.>

Castro Nieto, G. Y.; Moros Ochoa, A. A. (2015). *Las Tic en la calidad de servicio ofrecida por los profesores para el desarrollo de competencias de los alumnos universitarios. (Universidad Centro Occidental Lisandro Alvaro, Venezuela)*. Recuperado el 12 de octubre de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199004.pdf>

Castro, S.; Guzman, B. (2007). *Las Tic en los procesos de enseñanza y aprendizaje*. Recuperado el 08 de noviembre de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76102311.pdf>

Castro, Y.; Soto Gómez, Y. (2018). *Incidencia de la Comunicación Estratégica en el Uso de Tecnologías de la información y Comunicación de las Organizaciones Femeninas (Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa), (para optar el título profesional de Licenciada), (ciudad de Arequipa)*. Recuperado el 5 de noviembre de 2020, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6002/CCapcay.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Coca, J. E. (2018). *Evaluación de la Gestión y de la calidad del servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018, (Universidad César Vallejo), (Tesis para obtener el grado de Maestría), (Perú)*. Recuperado el 7 de noviembre de 2020, de:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26237/chauca>

[_ci.pdf?s equence=1&isAllowed=y](#)

Elías, R.; Rodríguez Orejuela, A.; Zapata Guerrero, E. (2005). *Influencia de las diferencias individuales sobre la Calidad en los Servicios Universitarios, Universidad EAN, Revista de la Escuela de Administración de Negocios, Colombia*. Recuperado el 6 de noviembre de 2020, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20605310>

Estudio, T. (2014). Diseños transeccionales, correlacional / Causales. *Metodología de la investigación*. Recuperado el 6 de diciembre de 2020, de <https://www.tecnicas-de-estudio.org/investigacion/investigacion39.htm>

Graells, M. (23 de MARZO de 2008). *Las Tics y sus aportaciones a la sociedad*. Recuperado el 12 de octubre de 2020, de: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/santiagodecuba/las_tic_y_sus_aportaciones_a_la_sociedad.pdf

Guarniz, L. O. (2006). *El valor ético*. Lima: Logos latinoamericano. Recuperado el 8 de noviembre de 2020, de: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/logos/2006_n6/a04.pdf

Guide, D. (2020). *Servidores dedicados de IONOS*. Recuperado el 8 de noviembre de 2020.

Guzmán, B. (2008). Los docentes de la Universidad Pedagógica experimental libertador-Instituto pedagógico de Caracas ante las Tecnologías de la Información y Comunicación. (*Investigación y Postgrado*). Universidad Pedagógico Experimental Libertador, Caracas - Venezuela. Recuperado el 6 de diciembre de 2020, de: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-

00872008000100003&lang=es

Herrera Varda, S. E. (2021). *Competencias TIC y satisfacción laboral del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019*. Lima:

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1315>.

Horovitz, J. (1990). *La Calidad de Servicio. A la conquista del cliente*.

Recuperado el 3 de noviembre de 2020, de:

https://www.todostuslibros.com/libros/la-calidad-del-servicio_978-84-7615-570-7

INEI. (2012). *Actualización en el impacto de las tecnologías de información y Comunicación en el Perú*. Recuperado el 28 de setiembre de 2020, de:

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Inf/Lib5151/Libro.pdf

Informed Instituciones. (2017). *¿Qué es gestión de la información?* Recuperado el 08 de noviembre de 2020, de:

<https://instituciones.sld.cu/toximed/2017/04/16/que-es-gestion-de-la-informacion/>

Ishikawa, K. (2009). *La calidad como filosofía de gestión*. Recuperado el 28 de setiembre de 2020, de: <https://www.pablogiugni.com.ar/kaoru-ishikawa/>

Jaramillo, O. (2007). *El concepto de Sistema*. Recuperado el 08 de noviembre de 2020, de <https://www.ier.unam.mx/~ojs/pub/Termodinamica/node9.html>

MATI. (03 de 09 de 2015). *¿Qué es "accesibilidad"?* Recuperado el 07 de 11 de 2020, de:

http://www.webmati.es/index.php?option=com_content&view=article&id=12:que-es-

accesibilidad&catid=13&Itemid=160#:~:text=La%20accesibilidad%20se%20refiere%20a,est%C3%A1n%20dise%C3%B1ados%20(Alonso%202003).

Medina Vargas, V. (2020). *Fortalecimiento de los procesos de calidad en el servicio de métodos diagnósticos no invasivos del Instituto del Corazón mediante el uso de las TIC*. Colombia:
<http://hdl.handle.net/20.500.12749/12233>.

Padilla Cruz, M. (2006). *Hacia una nueva definición de la cortesía*. Recuperado el 07 de 11 de 2020, de:
https://www.researchgate.net/publication/264334367_Hacia_una_nueva_definicion_de_la_cortesia

Palomino Ochoa, J.; Torres Soria, I.; Palomino Ochoa, R.; Domínguez Cuellar, C. (2021). *Métodos de investigación y praxis cuantitativa*. Huancayo: Corpograf AtlasSAC.

Pérez, P. Merino, M. (2012). *Definición de Técnica*. Recuperado el 08 de 11 de 2020, de <https://definicion.de/tecnica/>

Pérez, J. S. (2019). Propuesta de un modelo de calidad de la atención en la Municipalidad Distrital de Moro. *(Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas)*. Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote - Perú. Recuperado el 6 de diciembre de 2020, de:
<http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/3219/48907.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Piqueras, J. J. (1994). *La tecnología como ventaja competitiva: opciones estratégicas basadas en la tecnología*. Revista Europea de Dirección y Economía de la empresa. Recuperado el 8 de noviembre de 2020

Porto, J.; Gardey, A. (2012). *Definición de Comprensión*. Recuperado el 3 de

noviembre de 2020, de:
https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:_gCEDRrX-HUJ:https://definicion.de/comension/+&cd=8&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

Raffino, M. (2020). Recuperado el 08 de noviembre de 2020, de <https://concepto.de/pagina-web/>

Rico Bautista, D.; Medina Cárdenas, Y.; Coronel Rojas, L.; Cuesta Quintero, F.; Barrientos Avendaño, E; García León, R.; Maestre Góngora, P. (2020). *Universidad inteligente: Mapa estratégico desde la adopción de tecnología*. Ocaña Colombia: Universidad San Francisco de Paula Santander Ocaña.

Salinas Ibañez, J.; Benito Crosetti, B. (2020). *Competencia digital y apropiación de las TIC: claves para la inclusión digital*. Bolivia:
<https://hdl.handle.net/11162/203970>.

Sánchez, R. (1996). *Sistema de interacción familiar asociada a la autoestima de los menores en situación de abandono*. Tesis digitales. Recuperado el 6 de diciembre de 2020, de:
https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/ferreira_ra/Cap3.pdf

ScaleUp Business. (2015). *¿Quién es nuestro Cliente Clave? – ¿Por qué nos Compra?* Recuperado el 08 de noviembre de 2020, de:
<https://scaleupbusiness.eu/2015/04/16/quien-es-nuestro-cliente-clave-por-que-nos-compra/>

Significados. (2017). *Qué es Inteligencia*: Recuperado el 08 de noviembre de 2020, de <https://www.significados.com/inteligencia/>

Significados. (2020). *Significado de Ética y Moral*. Recuperado el 08 de Noviembre de 2020, de <https://www.significados.com/etica-y->

ANEXO

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo se relaciona el uso de la tecnología de la información y comunicación con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona las técnicas de la Tic con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020?</p> <p>¿Cómo se relaciona el aspecto social, ético y moral con la calidad de servicio en la oficina la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020?</p> <p>¿Cómo se relaciona la Gestión con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020?</p> <p>¿Cómo se relaciona la pedagogía con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Conocer cómo se relaciona el uso de la Tecnología de la Información y Comunicación con la Calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Conocer la relación las técnicas de la Tic con la calidad de servicio la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020</p> <p>Conocer cómo se relaciona el aspecto social, ético y moral con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020</p> <p>Conocer la relación de Gestión con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020</p> <p>Conocer la pedagogía con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El uso de la Tecnología de la Información y Comunicación con la Calidad de servicio de la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Las técnicas de la Tic con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020.</p> <p>El aspecto social, ético y moral con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020.</p> <p>La Gestión con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020.</p> <p>La pedagogía con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020.</p>	Tecnología de información y comunicación.	Técnicas de la Tic	Observación
					Evaluación
					Escala de puntuaciones
					Evaluación 360°
				Aspecto social, ético y moral	Precisión
					Consistencia
					Sensibilidad
					Facilidad de recolección
				Gestión	Monitoreo del proceso
					Gerencia del cambio
			Satisfacción del cliente		
			Benchmarking		
			Pedagogía	Adecuación	
				Nivel competitivo	
				Capacitaciones de área	
				Manejo y uso de equipo	
			Calidad de servicio	Comprensión	Implementación
					Tolerancia
					Paciencia
					Percepción
Fiabilidad	Relación				
	Oportunidad				
	Desarrollo				
	Calidad				
Accesibilidad	Tiempo				
	Confianza				
	Seguridad				
	Percepción				
Cortesía	Interacción				
	Facilidad				
	Integración				
	Navegable				
					Amabilidad
					Consideración
					Respeto
					Solidaridad

ANEXO 2

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

1. CUESTIONARIO DE USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Estimado trabajador: El presente cuestionario tiene interrogantes asociadas a Uso de la tecnología de la información y comunicación. Por su relevancia responde de acuerdo a la realidad observada en su área, los resultados serán utilizados para la investigación titulada: **“Uso de la tecnología de la información y comunicación con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020”**.

1. Ninguna 2. Baja 3. Alta 4. Muy alta

ÍTEMS USO DE LAS TIC	Respuesta			
	1	2	3	4
TÉCNICAS DE LAS TIC				
1. Las técnicas de la Tic están estrechamente vinculadas con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020.				
2. La evaluación y observación de las técnicas de la Tic se relacionan con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020.				
ASPECTO SOCIAL, ÉTICO Y MORAL				
3. El aspecto social, ético y moral se relaciona con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020.				
4. La sensibilidad, consistencia y sensibilidad corresponden al aspecto social, ético y moral que están vinculadas con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020.				
GESTIÓN				
5. Existe relación entre la Gestión y la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020.				

6. Existe relación entre el monitoreo del proceso, gerencia de cambio de la Gestión y la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020.				
PEDAGOGÍA				
7. La pedagogía tiene relación con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020.				
8. El nivel competitivo, capacitación de áreas y manejo y uso de equipos tiene relación con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020.				

Muchas gracias por su participación.

2. CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado trabajador:

El presente cuestionario tiene interrogantes asociadas a Uso de la tecnología de la información y comunicación. Por su relevancia responda de acuerdo con la realidad observada en su área, los resultados serán utilizados para la investigación titulada: **“Uso de la tecnología de la información y comunicación con la calidad de servicio en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020”**.

1. Ninguna 2. Baja 3. Alta 4. Muy alta

ÍTEMS CALIDAD DE SERVICIO	Respuesta			
	1	2	3	4
COMPRENSIÓN				
9. La calidad de servicio tiene relación con el uso de latecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020.				
10. La tolerancia, paciencia y percepción se relacionan con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020.				
FIABILIDAD				
11. El desarrollo, la calidad y el tiempo se relacionan con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020.				
12. La confianza y la seguridad se relacionan con el uso dela tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020.				
ACCESIBILIDAD				
13. La percepción interacción y facilidad se relacionan con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020.				

14. La integración y navegabilidad se relacionan con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020.				
CORTESÍA				
15. La amabilidad, consideración y respeto se relacionan con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020.				
16. La solidaridad y armonía se relacionan con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la oficina de la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali-2020.				

Muchas gracias por su participación.