

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**MEDIOS DIGITALES Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2021**

**Tesis para optar el título profesional de**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**MILKA BERNARDO JAIMES**  
**LEYDI FÁTIMA HUARACA ORDIRES**

**Pucallpa, Perú**  
**2023**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS**

**“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”**



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

Siendo las *7 horas* del día lunes 17 de abril del 2023, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Alex Davis Astohuaman Huaranga (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **“MEDIOS DIGITALES Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI 2021”**, por el/la/los Bachilleres en Administración: **Milka Bernardo Jaimes y Leydi Fatima Huaraca Ordires, 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 *8 horas* del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes  
Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga  
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza  
Miembro



Mg. Olmedo Pizango Isuiza  
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.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes



---

Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga



---

Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza



---

Miembro

Dr. Jackie Frank Chang Saldaña



---

Asesor

Bach. Milka Bernardo Jaimes



---

Tesista

Bach. Leydi Fatima Huaraca Ordires



---

Tesista



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**  
DIRECCION GENERAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL

# CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0156- 2023.

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, titulado:  
"MEDIOS DIGITALES Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2021"

Autor(es) : BERNARDO JAIMES, MILKA  
HUARACA ORDIRES, LEYDI FÁTIMA

Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela : ADMINISTRACIÓN

Asesor(a) : Dr. CHANG SALDAÑA, JACKIE FRANK

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un porcentaje de similitud 6%.

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

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

Fecha: 22/03/2023



Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA  
Director de Producción Intelectual



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, MILKA BERNARDO JAIMES

Autor de la tesis titulada: "MEDIOS DIGITALES Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2021"

Sustentada el año 2023

Asesor(a): Dr. JACKIE FRANK CHANG SALDAÑA

Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL

TOTAL

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

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

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

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 17 / 04 / 2023

Email: milkabj111@gmail.com Firma: [Firma]

Teléfono: 971041411 DNI: 75815851



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, LEYDI FÁTIMA HUARACA ORDÍRES

Autor de la tesis titulada: "MEDIOS DIGITALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2021"

Sustentada el año 2023

Asesor(a): Dr. JACKIE FRANK CHANG SALDAÑA

Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS y CONTABLES

Escuela Profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL

TOTAL

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

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

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

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 17/10/2023

Email: fatimahuaraca@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 920875651

DNI: 76347206

## DEDICATORIA

A Dios, por darme la bendición de estar con buena salud, a mis padres Cirilo Bernardo Tucto y Milka Vicente Jaimes Ambrosio, por el apoyo total para lograr mis metas profesionales.

**Milka.**

A Dios, por las bendiciones recibidas hasta el momento, a mi familia por el apoyo y la motivación que cada día me dieron para cumplir con mis metas trazadas.

**Leydi Fátima.**

## **AGRADECIMIENTO**

A las autoridades principales y docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, por el apoyo en el desarrollo de este estudio.

A todas las personas, que de una u otra manera me apoyaron en todo momento para lograr este anhelado reto profesional.

A nuestro asesor de tesis, Dr. Jackie Frank Chang Saldaña, por su paciencia y dedicación en la elaboración y culminación de la tesis para lograr este anhelado título profesional en administración.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	xvi
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 .....	5
1.3. Objetivos de la Investigación .....	5
1.3.1. Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos .....	6
1.4. Hipótesis y/o Sistema de Hipótesis.....	6
1.4.1. Hipótesis General .....	6
1.4.2. Hipótesis Específicos.....	7
1.5. Variables .....	7
1.5.1. Variable 1: Medios Digitales .....	7
1.5.2. Variable 2: Calidad de Servicio.....	8
1.5.3. Operacionalización de Variables .....	8

1.6. Justificación .....	10
1.6.1. Justificación Teórica .....	10
1.6.2. Justificación Metodológica .....	10
1.6.3. Justificación Práctica .....	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	12
2.1. Antecedentes .....	12
2.1.1. A Nivel Internacional .....	12
2.1.2. A Nivel Nacional .....	13
2.1.3. A Nivel Local .....	14
2.2. Bases Teóricas .....	16
2.2.1. Variable 1: Medios Digitales .....	16
2.2.2. Variable 2: Calidad de Servicio .....	17
2.3. Definición de Términos Básicos .....	19
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO .....	22
3.1. Método de Investigación .....	22
3.1.1. Tipo de Investigación .....	22
3.1.2. Nivel de Investigación .....	22
3.1.3. Diseño de Investigación .....	22
3.2. Población y Muestra .....	23
3.2.1. Población .....	23
3.2.2. Muestra .....	23
3.3. Instrumentos de Recolección de Datos .....	23
3.3.1. Técnicas .....	23
3.3.2. Instrumentos de Recolección .....	24
3.3.3. Validez y Confiabilidad del Instrumento .....	24

3.4. Procedimiento de Recolección de Datos .....	24
3.5. Tratamientos de los Datos .....	24
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	25
4.1. Resultados Descriptivos .....	25
4.2. Prueba de Normalidad .....	29
4.3. Prueba de Hipótesis.....	29
4.4. Discusión de los Resultados.....	31
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	36
5.1. Conclusiones.....	36
5.2. Recomendaciones.....	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	39
ANEXOS .....	45

**ÍNDICE DE TABLAS**

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de las variables.....	9
<b>Tabla 2.</b> Variable 1 Medios digitales & Variable 2 Calidad de servicio. ....	25
<b>Tabla 3.</b> Dimensión 1 Cognitiva & Variable 2 Calidad de servicio. ....	26
<b>Tabla 4.</b> Dimensión 2 Procedimental & Variable 2 Calidad de servicio. ....	27
<b>Tabla 5.</b> Dimensión 3 Actitudinal & Variable 2 Calidad de servicio.....	28
<b>Tabla 6.</b> Prueba de Kolmogorov-Smirnov.....	29
<b>Tabla 7.</b> Correlación de la hipótesis general.....	29
<b>Tabla 8.</b> Correlación de la hipótesis específica 1.....	30
<b>Tabla 9.</b> Correlación de la hipótesis específica 2.....	30
<b>Tabla 10.</b> Correlación de la hipótesis específica 3.....	31

**ÍNDICE DE FIGURAS**

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Esquema del diseño de investigación. ....	22
<b>Figura 2.</b> Variable 1 Medios digitales & Variable 2 Calidad de servicio.....	25
<b>Figura 3.</b> Dimensión 1 Cognitiva & Variable 2 Calidad de servicio.....	26
<b>Figura 4.</b> Dimensión 2 Procedimental & Variable 2 Calidad de servicio. ....	27
<b>Figura 5.</b> Dimensión 3 Actitudinal & Variable 2 Calidad de servicio. ....	28

## RESUMEN

Para este presente trabajo de investigación hemos tenido como objetivo general establecer la relación que existe entre los medios digitales y la calidad de servicios en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. Su población estuvo conformada por 64 docentes y administrativos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, la muestra correspondió a una muestra poblacional, su tipo fue Mixto, de nivel descriptivo correlacional-causal, diseño no experimental. De acuerdo con los resultados encontrados durante el procesamiento de los datos, se logró observar que el 31,3% indican que la Variable 1 Medios Digitales se relaciona moderado y regular con la Variable 2 Calidad de Servicio, logrando responder el objetivo general; así mismo, los resultados obtenidos nos orientan a tomar como decisión aceptar la hipótesis general, ya que, se obtuvo  $\rho=0.599$  cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor de  $0.000 < 0.05$ , entonces entre los medios digitales y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, existe relación positiva y significativa.

**Palabras claves:** Medios digitales, calidad de servicio, TIC's.

## ABSTRACT

For this present research work, we have had as a general objective to establish the relationship that exists between digital media and the quality of services in the Faculty of Economic, Administrative and Accounting Sciences of the National University of Ucayali, 2021. Its population was 64 teachers and administrative of the Faculty of Economic, Administrative and Accounting Sciences of the National University of Ucayali, the sample will correspond to a population sample, its type was applied, of a non-experimental level, descriptive correlational-causal design. According to the results found during the data processing, it was possible to observe that 31.3% indicate that Variable 1 Digital Media is moderately and regularly related to Variable 2 Quality of services, managing to respond to the general objective; Likewise, the results obtained guide us to make a decision to accept the general hypothesis, since  $\rho=0.599$  was obtained, whose correlation is moderate positive, and a p-value of  $0.000 < 0.05$ , then between digital media and the quality of services at the Faculty of Economic, Administrative and Accounting Sciences of the National University of Ucayali, 2021, there is a positive and significant relationship.

**Keywords:** Digital media, quality of service, TIC's.

## INTRODUCCIÓN

Las universidades quieren impartir conocimientos en estudiantes que les dan las lecciones que se implementan localmente durante la distribución de trabajo. Por lo tanto, es importante que las universidades den usos a diferentes tecnologías de la información y las comunicaciones como instrumentos necesarios.

Por otro lado, la calidad de los servicios públicos de las organizaciones se esfuerza por los usuarios, para quienes están representados en sus principales procesos y negociaciones, que están directamente relacionados con el clima de atención, muchas organizaciones públicas deficiencias en su servicio, lo que lleva al hecho de que los usuarios tienen una percepción negativa de los servicios recibidos, conocida como mala calidad. Esto, a su vez, crea insatisfacción entre los usuarios, esta desagradable situación exige pronta solución.

Ante los diferentes problemas en nuestra localidad se ve muy necesario aplicar diferentes tipos de medio digitales para poder satisfacer las necesidades que presenta la población, sin dejar de brindar la calidad de servicios dentro de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

El presente estudio consta de cinco capítulos y se apoya en diversos estudios realizados o estudios de antecedentes dentro y fuera de nuestra localidad, teorías de ambas variables de forma conceptual e interpretativa, la metodología utilizada, los resultados obtenidos, las conclusiones y propuestas establecidas como contribución y solución a este problema actual en busca de la mejoría, dando así y/o posibles soluciones para aplicar.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Descripción del Problema

Jimenez (2015), es que como docente en el área de la Informática e Informática educativa en la Universidad de Panamá y como alumno de posgrado de esta casa de estudio, Universidad Complutense de Madrid, he palpado que existe la necesidad de adecuar los programas educativos que actualmente se dictan, con los estándares TIC señalados para el área de educación. Estándares que me percaté que no se aplican tampoco en muchos cursos de este programa de posgrado. Por tal motivo, me llamó la atención investigar cómo anda este tema, tan crucial, a nivel de pregrado en los futuros formadores de la juventud española, cuya sociedad exige una educación de calidad y globalizada, ante las nuevas exigencias educativas europeas (p. 5).

Posligua (2017), en la Carrera de Comunicación Social de la Facultad de Comunicación Social se vienen observando grandes falencias en el desarrollo de los procesos de aprendizaje y en la formación de los docentes para que impartan sus clases por medio de las TIC`s; ya parte de ellos no están consciente de la gran importancia que están implican y los beneficios que estas mismas pueden traer al utilizarlas como parte de su metodología de trabajo con sus estudiantes. La tecnología hace que el mundo se mueva más rápido y por eso es necesaria una adaptación en este caso de los profesores a las prácticas docentes modernas, al uso de metodologías y herramientas que faciliten su labor, y que permitan interactuar con sus estudiantes en un idioma que ellos conocen “la tecnología” (p. 3).

Espinoza (2019), respecto al sistema de educación, según el World Economic Forum, el Perú tiene serias limitaciones, tales como, el bajo nivel de calidad en el sistema educativo, el cual se encuentra en el puesto 133, el bajo nivel de calidad en la educación en matemáticas y ciencias que figuran en el puesto 138, estas razones imposibilitan que el Perú realice una utilización adecuada de las TIC. Del mismo modo, se observa la ineficacia de los órganos legislativos ocupando el puesto 140, que dificultan el entorno regulatorio para la TIC (p. 14).

Los diversos indicadores expresan que los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali muestran que tienen un deficiente uso de los medios digitales lo que en un sondeo rápido se pudo indagar que el 10% de los docentes no cuentan con los conocimientos necesarios en el uso de la TICS, un 30% tienen dificultad en el manejo de plataformas tanto en presentación de videos e imágenes al momento de interactuar en sus clases, un 40% no es consciente y no tiene compromiso para seguir aprendiendo el uso de las TICS. Esto se puede ver reflejado en el desempeño de los docentes; por los constantes imprevistos que presentan al momento de interactuar con las distintas plataformas que la Universidad ha implementado de manera remota, este es un hecho que se viene observando desde años anteriores, lo que afecta el normal desarrollo de las actividades académicas de nuestra universidad y de sus estudiantes.

Pastor y Grau (2019), con objeto de prestar unos servicios de calidad adaptados al amplio espectro de necesidades educativas del alumnado que requiera de una atención educativa diferente a la ordinaria, por presentar dificultades específicas de aprendizaje, tales como: Trastorno por Déficit de

Atención e Hiperactividad, por sus altas capacidades intelectuales, por haberse incorporado tarde al sistema educativo o por condiciones personales o de historia escolar, para que pueda alcanzar el máximo desarrollo posible de sus capacidades personales y, en todo caso, los objetivos establecidos con carácter general para todo el alumnado (p. 7).

Daza, Vilorio y Miranda (2019), afirman que del fenómeno objeto de estudio, generan dificultades adicionales que deben ser correctamente atendidas. Así, por ejemplo, se evidencia un sistema de gestión de calidad negligente bajo el fundamento de ser institución pública sin acciones de mejora ni interés en dar respuesta a peticiones, quejas o reclamos, adicional a las debilidades mostradas durante la evaluación de los productos de la prestación de servicio registradas en las Pruebas Saber, así como en las mediciones sociales que cuantifican la oportunidad de empleo y emprendimiento de los jóvenes egresados (p. 2).

Astete (2018), ante los retos que viven la educación a nivel nacional, en la Región Cusco dentro de ámbito de la educación superior universitaria se observa que en la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco se cuenta con 51 docentes y 2 personas que realizan trabajo administrativo. En la actualidad se vienen recibiendo quejas debido al descontento por parte de los estudiantes, lo cual indica que probablemente se presta un servicio educativo inadecuado, manifestándose en la reputación de la institución, satisfacción e involucramiento del usuario, manifestándose en los resultados del servicio; lo que repercute de manera negativa en la satisfacción del estudiantes y considerando que toda la escuela profesional busca brindar un servicio de calidad que se manifieste en la perspectiva de conservar a los

usuarios de este servicio se debe encontrar la forma de cambiar esta situación mediante estrategias a ejecutar en todos los factores que forman parte de la comunidad educativa.

La calidad de servicio de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables se puede notar una preocupante situación, ya que en una entrevista rápida a los alumnos manifiestan; el 30% indica que los docentes y los trabajadores no realizan bien el servicio, el horario y la información que brindan no son claras y precisas, un 90% indica que la Facultad no dispone de equipos modernos para impartir sus clases, dificultando así la entrega de informaciones en tiempo razonable, un 40% indica que los docentes y trabajadores no disponen de tiempo para responder su solicitud, menos en atender de forma personalizada, un 50% no muestra interés, ni respeto ante cualquier consulta que se realiza. Otro porcentaje de encuestados refiere que la calidad de servicio que brindan los docentes incumple con su rol y mucho menos no ponen compromiso y empeño en su labor, en algunas ocasiones ocurren incidentes entre la relación de alumno docente; más aún no todos los docentes y personal administrativo cuentan con los equipos necesarios, lo que les imposibilita brindar un servicio de calidad.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

- ¿Qué relación existe entre los medios digitales y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Qué relación existe entre la dimensión cognitiva de los medios digitales y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión procedimental de los medios digitales y la calidad de servicio de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión actitudinal de los medios digitales y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

- Establecer la relación que existe entre los medios digitales y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Evaluar la relación que existe entre la dimensión cognitiva de los medios digitales y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.
- Establecer la relación que existe entre la dimensión procedimental de los medios digitales y la calidad de servicio de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.
- Calificar la relación que existe entre la dimensión actitudinal de los medios digitales y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

## **1.4. Hipótesis y/o Sistema de Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis General**

- La relación entre los medios digitales y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, es positiva y significativa.

### 1.4.2. Hipótesis Específicas

- La relación entre la dimensión cognitiva de los medios digitales y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021; es positiva y significativa.
- La relación entre la dimensión procedimental de los medios digitales y la calidad de servicio de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021; es positiva y significativa.
- La relación entre la dimensión actitudinal de los medios digitales y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021; es positiva y significativa.

## 1.5. Variables

### 1.5.1. Variable 1: Medios digitales

**Definición Conceptual:** Según Lao; citado por Moch y Chávez (2016) la comprensión del funcionamiento de las redes e internet, para identificar los componentes y equipos de una red informática, además de incorporar al internet como una herramienta didáctica.

**Definición Operacional:** Se definirá operacionalmente mediante las siguientes dimensiones: cognitiva, procedimental y actitudinal.

### **1.5.2. Variable 2: Calidad de Servicio**

**Definición conceptual:** Juran, Citado por Chaupis y Gonzales (2018), manifiesta que son las características del producto que se basa en una necesidad del cliente y que por tal razón otorga satisfacción del objeto o producto, la calidad consiste en libertad después de haber observado las deficiencias.

**Definición operacional:** Se definirá operacionalmente mediante las siguientes dimensiones: confiabilidad, efectividad de servicio, seguridad y empatía.

### **1.5.3. Operacionalización de Variables**

Se describe en la siguiente tabla:

Tabla 1

**Operacionalización de las variables**

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escalas</b>	<b>Nivel</b>
Variable 1: Medios digitales	Cognitiva	- Estrategias de Aprendizaje tecnológicas. - Proceso de innovación tecnológica. - Habilidades específicas para con las TIC's	De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1)	Eficiente Regular Deficiente
	Procedimental	- Manejo de plataformas digitales. - Manejo de hardware. - Manejo de Software		
	Actitudinal	- Responsabilidad en el manejo de medios tecnológicos. - Eficiencia en el uso de los medios tecnológicos. - Compromiso de aprendizaje para el uso de la tecnología.		
	Confiabilidad	- Servicio - Personal calificado - Comunicación efectiva		
Variable 2: Calidad de servicio	Efectividad de servicio	- Resultados en tiempo razonable. - Capacidad de respuesta. - Equipos tecnológicos - Conocimiento óptimo.	De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1)	Bueno Regular Malo
	Seguridad	- Atención personalizada. - Pertinente		
	Empatía	- Interés		
		- Atención - Respeto		

## **1.6. Justificación**

### **1.6.1. Justificación Teórica**

Desde el enfoque teórico la investigación se justifica, porque presentará teorías que busquen explicar los Medios digitales y las calidades de servicios en la Facultad de Ciencias económicas, administrativas y contables de la Universidad Nacional de Ucayali. La calidad de servicios, se refiere al servicio educativo, de enseñanza por un lado y el aprendizaje por otro lado, debido a que, por la pandemia de COVID-19 se ha visto forzado, la digitalización, consecutivamente el aprendizaje digital de los docentes y los alumnos.

### **1.6.2. Justificación Metodológica**

Desde el enfoque metodológico la investigación se justificó, porque se usó una serie de técnicas para lograr el objetivo de la investigación, entre ellas el tipo y diseño, la forma de determinar la población y calcular el tamaño de muestra, la técnica para elaborar instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento, presentación y análisis de datos, información importantísima para futuras investigaciones que pretendan evaluar las variables de estudio.

### **1.6.3. Justificación Práctica**

Desde el enfoque práctico la investigación se justifica, porque pretende entregar resultados a la Universidad Nacional de Ucayali, para que tengan a bien conocer el nivel de la problemática de los medios digitales y la calidad de

servicio, información relevante que podría convertirse en insumo principal para proponer alternativas de solución a las problemáticas citadas.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del Problema**

##### **2.1.1. A Nivel Internacional**

Nasimba (2022) en su tesis La calidad de servicio digital en la satisfacción estudiantil en las instituciones de educación superior públicas del DMQ, concluyó que: La variable determinante es el cumplimiento/fiabilidad, seguido de la interacción digital, tangibles digitales, centricidad en el cliente y confianza digital; así mismo se determinó que ese es el orden de importancia que tiene cada dimensión para los estudiantes. Para el desarrollo de la propuesta, se adaptó el modelo DSQ al entorno educativo, se da una descripción teórica de cada dimensión y se establecieron criterios para cada una.

Pablos (2018) en su investigación Las tecnologías digitales y su impacto en la Universidad. Las nuevas mediaciones, concluyó que: Se aporta y define el concepto de remediación tecnológica. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) representan, bajo las consideraciones aquí formuladas, una oportunidad de cambio en algunos aspectos y procedimientos de los mandatos principales de la universidad: docencia, investigación y gestión. Ser proactivo ante esta nueva realidad es determinante, ya que la capacidad de adaptación está vinculada a la supervivencia de la propia universidad.

Alvarado, Hernández y Chumaciero (2010) en su investigación Calidad de servicio en universidades públicas venezolanas, concluyeron que: Para la dimensión calidad en el servicio, el tiempo de entrega es uno de los factores

más críticos en la satisfacción del servicio para los docentes universitarios; en la calidad de las relaciones humanas, el respeto al docente, es considerado como un valor potencial; la calidad en las actitudes, arroja que el personal administrativo casi nunca asume una actitud de aprobación antes las sugerencias de los profesores y la calidad en la responsabilidad social, se presenta como una debilidad del servicio universitario.

### **2.1.2. A Nivel Nacional**

Anton (2020) en su tesis *Enseñanza virtual y satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Universidad Nacional del Callao, Lima 2020*, concluyó que: La enseñanza virtual está en un nivel medio con un 73% y la satisfacción académica también de nivel medio con un 76%, por tanto se concluye que existe relación directa y significativa entre la educación virtual y satisfacción académica de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao, 2020 ( $r=0,719$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ).

Silvera (2020) en su tesis *Las Tics y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 81770 María Inmaculada Concepción Chao - 2020*. Concluye que entre la dimensión desarrollo profesional de las Tics y la calidad del servicio educativo hay un coeficiente de correlación de 0.359, y significancia inferior al 5% ( $P < 0.05$ ); evidenciándose que existe relación significativa entre la dimensión desarrollo profesional de las Tics y calidad del servicio educativo en la I.E. N° 81770 "María Inmaculada Concepción" Chao - 2020.

Carrasco (2019), en su artículo científico *Las TIC y su influencia en la calidad del aprendizaje universitario*, concluyó que: Se logró determinar el grado

de influencia de las TIC en el aprendizaje en dicha facultad, así como el beneficio de la aplicación de los factores positivos de la educación universitaria extranjera.

Acevedo (2018) en su tesis Implementación de un sistema web para la mejora del proceso administrativo académico de la institución educativa “Warivilca”- Huayucachi, 2018, concluye que: El sistema web implementado en la Institución Educativa “Wari-Vilca” Huayucachi permite mejorar el proceso administrativo académico, y el sistema web influye positivamente en un 34.4% en el proceso de entrega de boleta de notas mejorando el proceso administrativo académico de la Institución Educativa “Wari-Vilca”-Huayucachi, 2018.

Chaupis y Gonzales (2018), en su tesis titulada Gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL, Huánuco - 2018, concluye que: No se demostró la relación entre el procesamiento de la información y la calidad de servicio en la UGEL Huánuco 2018, así mismo  $p$  – valor igual a 0,103 que es mayor que el nivel de significancia ( $\alpha=0.05$ ), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

Flores (2012) en el componente conductual concluyó que: El 62,7% de los docentes manifiestan actitudes favorables, perciben a la tecnología como un elemento que podría facilitar y mejorar su trabajo, con lo que podemos establecer que hay una predisposición por parte de los docentes al uso tecnológico, mientras que el 23,2% de estos, presentan actitudes neutras (medianamente entusiasmados) hacia las tecnologías.

### **2.1.3. A Nivel Local**

Cabrera, Tuanuama y Aliaga (2022), en su tesis *Uso de las tecnologías de la información y comunicación en el desempeño laboral de los docentes en*

*tiempos de covid 19 de la Carrera Profesional de Administración, Universidad Nacional de Ucayali, 2020.* En cuanto a los resultados se tuvo que el 77.8% de los docentes de la carrera de administración afirmaron que el uso de las tecnologías de la información y comunicación es eficiente y el desempeño laboral bueno en la sede de estudio, en cuanto a la prueba de hipótesis general, se tuvo una correlación positiva alta de 0.656 y un valor de significancia de 0.003, menor del valor permitido (0.05). Por lo tanto, se acepta la hipótesis general, es decir, existe una influencia significativa entre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Desempeño Laboral de los docentes en tiempos de Covid 19 de la carrera profesional de administración, Universidad Nacional de Ucayali 2020.

Esquives (2021) en su tesis *El uso de los medios digitales y su relación con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal de Pucallpa, año 2020*, concluyó que: El 63% manifiesta preferir medios digitales para poder realizar sus trámites y además un 59% de aquellos que fueron atendidos a través del internet lo califican como bueno. En base a estos hallazgos se ha concluido que el uso de los medios digitales tiene una relación significativa con la calidad del servicio.

Vásquez y Lozano (2021) en su tesis *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*, concluyeron 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.

## 2.2. Bases Teóricas

### 2.2.1. Variable 1: Medios Digitales

Según Lao; citado por Moch y Chávez (2016) está referida a la gestión de toda la infraestructura tecnológica asociada a las TIC, esto es: computadoras, redes, equipos, sistemas, programas, herramientas, que aseguran el desarrollo del Proceso Docente Educativo y, por ende, las restantes dimensiones de la Gestión Académica. Es por ello que debe ser conocida por estudiantes y docentes, y comprende indicadores como:

- La comprensión del funcionamiento de las redes e internet, para identificar los componentes y equipos de una red informática, además de incorporar al internet como una herramienta didáctica.
- La utilización de conceptos sobre la estructura, funcionamiento y participantes de un sistema gestor del aprendizaje (LMS), como el administrador de la plataforma, el e-docente y los participantes; así como de las actividades y recursos que ofrece una plataforma virtual.
- Comprender el proceso de e-learning, mediante cursos o unidades didácticas, para ello el docente como los estudiantes, deben participar en cursos virtuales durante su formación.
- Diseñar y crear objetos de aprendizaje, en el e-learning, es una tarea muy ardua, ya que implica no sólo conocer el software para diseñar el objeto, sino características que debe tener dicho objeto como la reutilización, modificación o actualización (p. 44).

## **Dimensiones de la Calidad de Servicio**

- **Dimensión Cognitiva:** Moch y Chávez (2016), meta-cognitivas que le conviertan en un profesional reflexivo y autocrítico con su enseñanza, con el objetivo de revisarla y mejorarla de forma sistemática. Lo cual es determinante en nuestra concepción de la docencia.
- **Dimensión Procedimental:** Víctor, Riveros y Mendoza (2005), procesal, los alumnos deberán tener noción del concepto de procedimientos efectivos, representación y roles en la resolución de problemas, así como un amplio rango de ejemplos de tipos procedimentales que puedan realizar los computadores.
- **Dimensión actitudinal:** Rojas (2019), la actitud es una disposición a la acción; se forma y puede modificarse, aunque se considera una disposición relativamente estable; es un principio de organización mental en relación a un objeto o situación; esta relación se efectúa con arreglo a una polaridad afectiva y tiene un carácter multidireccional; esto es, integra diversos componentes a través de los que se puede analizar la conducta (p. 93).

### **2.2.2. Variable 2: Calidad de Servicio**

Juran, Citado por Chaupis y Gonzales (2018), manifiesta que son las características del producto que se basa en una necesidad del cliente y que por

tal razón otorga satisfacción del objeto o producto, la calidad consiste en libertad después de haber observado las deficiencias (p. 24).

### **Dimensiones de Satisfacción del Contribuyente**

- **Confiabilidad:** Según Liñan (2016) se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto produce iguales resultados. Es decir, la confiabilidad nos ayuda a determinar si los resultados son coherentes (p. 39).
- **Efectividad:** Rodríguez y Gómez (1991) la efectividad es la relación entre los resultados logrados y los resultados que nos habíamos propuesto y da cuenta del grado de cumplimiento de los objetivos que hemos planificado: cantidades a producir, clientes a tener, órdenes de compra a colocar, etc. Cuando se considera la efectividad como único criterio se cae en los estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos (según el objetivo), sin embargo, adolece de la noción de uso de recursos (p. 34).
- **Seguridad:** Vergara (2017) se considera seguridad de información, al acceso, uso, divulgación interrupción o destrucción de la misma, que se encuentra protegida con las medidas necesarias de prevención y acción ante los riesgos y amenazas que se presentan en las organizaciones, con la finalidad de resguardar la confidencialidad, la disponibilidad y la

integridad de información, que son factores primordiales de la seguridad de información (p. 20).

- **Empatía:** Castellón y Cochachi (2014), se define como la atención cuidadosa e individualizada que la empresa les brinda a sus clientes. La esencia de la empatía consiste en transmitir a los clientes, por medio de un servicio personalizado o adecuado, que son únicos y especiales. Los clientes quieren sentir que son importantes para las empresas que les prestan el servicio y que éstas los comprenden. Con frecuencia el personal de las pequeñas empresas identifica a los clientes por su nombre y construye relaciones que reflejan su conocimiento personal de los requerimientos y las preferencias de cada cliente (Pp. 45-46).

### 2.3. Definición de Términos Básicos

- **Proceso de Innovación Tecnológica:** Suárez, citado por Gonzales (2010) menciona que el proceso de innovación tecnológica se caracteriza, en primer lugar, por el hecho de que la innovación tiene como objetivo explotar las oportunidades que ofrecen los cambios, lo que obliga a la creación de una cultura innovadora que permita a la empresa ser capaz de adaptarse a las nuevas situaciones y exigencias del mercado en que compete, y, en segundo lugar, el carácter innovador tiene su base en la complejidad del proceso tecnológico (p. 6).
- **Plataformas digitales:** Marcelo; Citado por Moch y Chávez (2019), son herramientas que hacen posible el desarrollo del proceso de aprendizaje,

brindando para ello una información de diversa índole, accediendo a direcciones URL, compartiendo recursos elaborados por los docentes y alumnos, haciendo uso de recursos como el correo, foro, chat, video conferencia, fomentado el aprendizaje colaborativo (p. 30).

- **Manejo de Hardware:** Alegsa (2016), corresponde a todas las partes tangibles de un sistema informático: sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos (p. 2).
- **Manejo de Software:** Chuquillin y Vásquez (2018) explica que el software no es otra cosa que los programas informáticos que hacen posible la realización de tareas específicas dentro de un computador. Por ejemplo, el Word, Excel, PowerPoint, los navegadores web, los juegos, los sistemas operativos, etc. Del mismo modo, señalan que una computadora no puede hacer nada por sí misma, por lo que necesita de un conjunto de instrucciones que le indiquen qué hacer y qué operaciones realizar. Por esta razón, al conjunto de estas instrucciones se les denomina “programas informáticos” o, en inglés, “software”.
- **Servicio:** Parodi, Andrés y Perry (2017), consideran a “la acción y efecto de servir”, es decir el poder cuidar los intereses y satisfacer necesidades públicas y privadas. Brindar un servicio, es un acto llevado a cabo por una persona u organización buscando conseguir un beneficio. Es decir, es el conjunto de actividades realizada por una empresa para responder a las necesidades del cliente; pudiendo definirse como un bien no material.

- **Atención personalizada:** Rivera (2019) define a la atención personalizada como Empatía, la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes (p. 31).

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Método de Investigación

##### 3.1.1. Tipo de Investigación

Como enfatizan Hernández, Fernández y Baptista (2016), la investigación se sitúa en la investigación mixto porque tiene como objetivo generar teoría y conocimiento.

##### 3.1.2. Nivel de Investigación

Este estudio fue de nivel descriptivo correlacionado causal. Padilla (2014) afirma que el diseño es no experimental porque toma en cuenta observaciones factuales en escenarios naturales donde el investigador no interviene.

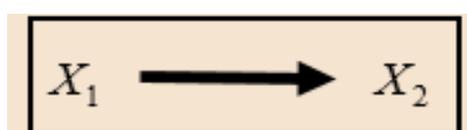
##### 3.1.3. Diseño de Investigación

Es un diseño no experimental. Descriptivo también porque el estudio describe las características que medirá cada variable de estudio (Bernal, 2016).

Es causalidad correlacionada porque el objetivo es averiguar el grado de relación que existe entre una variable y otra variable en función de las principales características de la variable (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### Figura 1

##### *Esquema del diseño de investigación*



**Donde:**

M : Muestra de la investigación.

X1 : Medios digitales.

X2 : Calidad de servicio.

 : Correlación causal  $X_1$  sobre  $X_2$ .

### 3.2. Población y Muestra

#### 3.2.1. Población

La población para evaluar la variable medios digitales se consideró a los 64 docentes y administrativos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, en el periodo 2021.

#### 3.2.2. Muestra

Tuvo una muestra poblacional, por ser muy pequeña la población, es decir fueron los 64 docentes y administrativos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali.

### 3.3. Instrumentos de Recolección de Datos

#### 3.3.1. Técnicas

La técnica que utilizó este estudio, fue la encuesta, esta permitió la recolección de los datos sobre las variables medios digitales y la calidad de servicio.

### **3.3.2. Instrumentos de Recolección**

La variable 1: Medios digitales usó un cuestionario que tuvo 15 ítems, 5 por cada dimensión medidos con escalas de puntuación de Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

La variable 2: Calidad de servicio usó un cuestionario de 20 ítems, 5 por cada dimensión medidos con escalas de puntuación de Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

### **3.3.3. Validez y Confiabilidad del Instrumento**

La validez de la herramienta se determinó mediante tablas de calificación de expertos, mientras que la confiabilidad se determinó mediante la estadística Alfa de Cronbach.

## **3.4. Procedimiento de Recolección de Datos**

El proceso implica la codificación cuantitativa de los datos del cuestionario y luego el desarrollo de bases de datos en hojas de cálculo para el análisis descriptivo e inferencial. Los procedimientos se realizaron utilizando el software estadístico SPSS y Excel 2019.

## **3.5. Tratamientos de los datos**

El procesamiento de datos se realizó en SPSS v28.0, que produjo tablas de frecuencia y estadísticas descriptivas. Se utilizó la prueba de correlación de Spearman para probar las hipótesis.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultados Descriptivos

**Tabla 2**

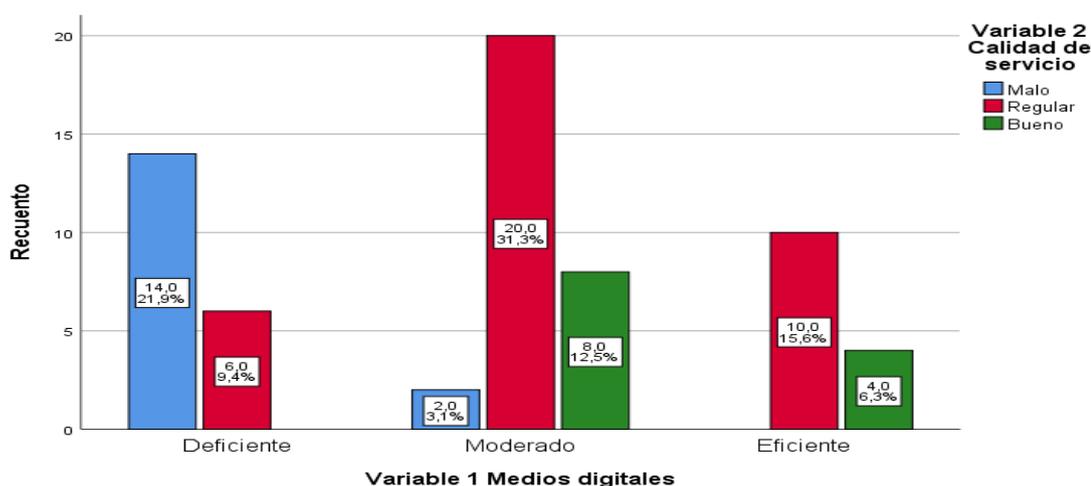
**Variable 1 Medios digitales & Variable 2 Calidad de servicio**

			Variable 2 Calidad de servicio			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Variable 1 Medios digitales	Deficiente	Recuento	14	6	0	20
		% del total	21,9%	9,4%	0,0%	31,3%
	Regular	Recuento	2	20	8	30
		% del total	3,1%	31,3%	12,5%	46,9%
	Eficiente	Recuento	0	10	4	14
		% del total	0,0%	15,6%	6,3%	21,9%
Total		Recuento	16	36	12	64
		% del total	25,0%	56,3%	18,8%	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado.

**Figura 2**

**Variable 1 Medios digitales & Variable 2 Calidad de servicio**



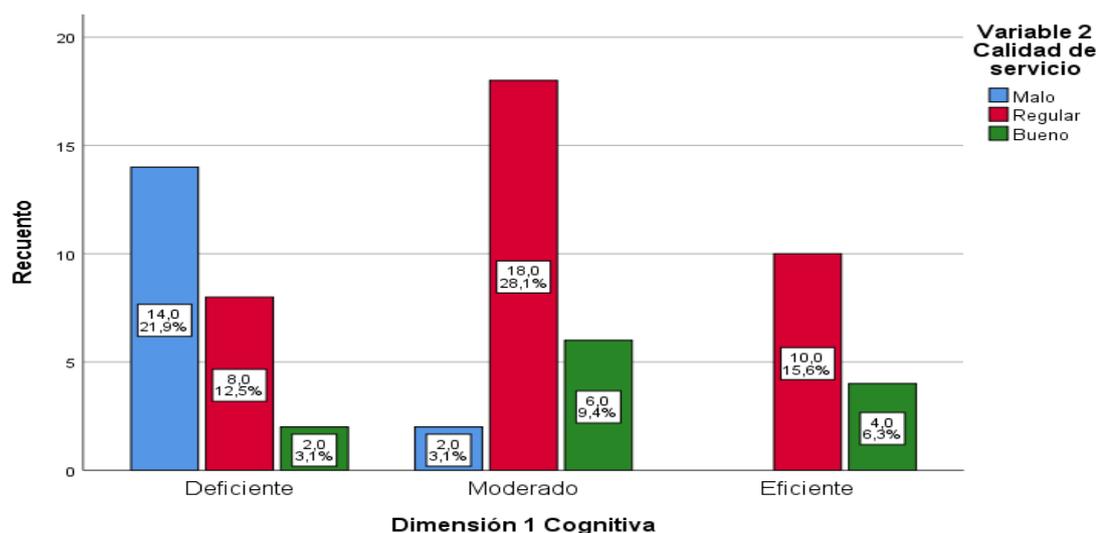
Fuente: Tabla 2.

Se visualiza que el 31,3% indican que la Variable 1 Medios Digitales se relaciona moderado y regular con la Variable 2 Calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

**Tabla 3****Dimensión 1 Cognitiva & Variable 2 Calidad de servicio**

		Variable 2 Calidad de servicio			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Dimensión 1 Cognitiva	Deficiente	Recuento	14	8	2	24
		% del total	21,9%	12,5%	3,1%	37,5%
	Regular	Recuento	2	18	6	26
		% del total	3,1%	28,1%	9,4%	40,6%
	Eficiente	Recuento	0	10	4	14
		% del total	0,0%	15,6%	6,3%	21,9%
Total	Recuento	16	36	12	64	
	% del total	25,0%	56,3%	18,8%	100,0%	

Fuente: Instrumento aplicado.

**Figura 3****Dimensión 1 Cognitiva & Variable 2 Calidad de servicio**

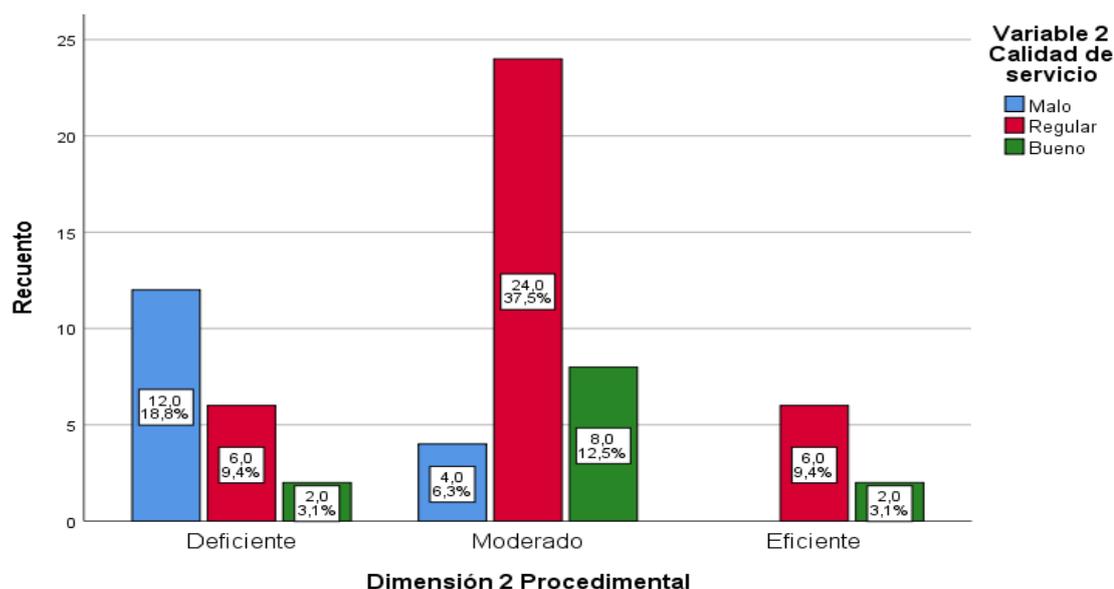
Fuente: Tabla 3.

Se visualiza que el 28,1% indican que la Dimensión 1 Cognitiva se relaciona moderado y regular con la Variable 2 Calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

**Tabla 4****Dimensión 2 Procedimental & Variable 2 Calidad de servicio**

		Variable 2 Calidad de servicio			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Deficiente	Recuento	12	6	2	20
	% del total	18,8%	9,4%	3,1%	31,3%
Dimensión 2 Procedimental	Regular	4	24	8	36
	% del total	6,3%	37,5%	12,5%	56,3%
Eficiente	Recuento	0	6	2	8
	% del total	0,0%	9,4%	3,1%	12,5%
Total	Recuento	16	36	12	64
	% del total	25,0%	56,3%	18,8%	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado.

**Figura 4****Dimensión 2 Procedimental & Variable 2 Calidad de servicio**

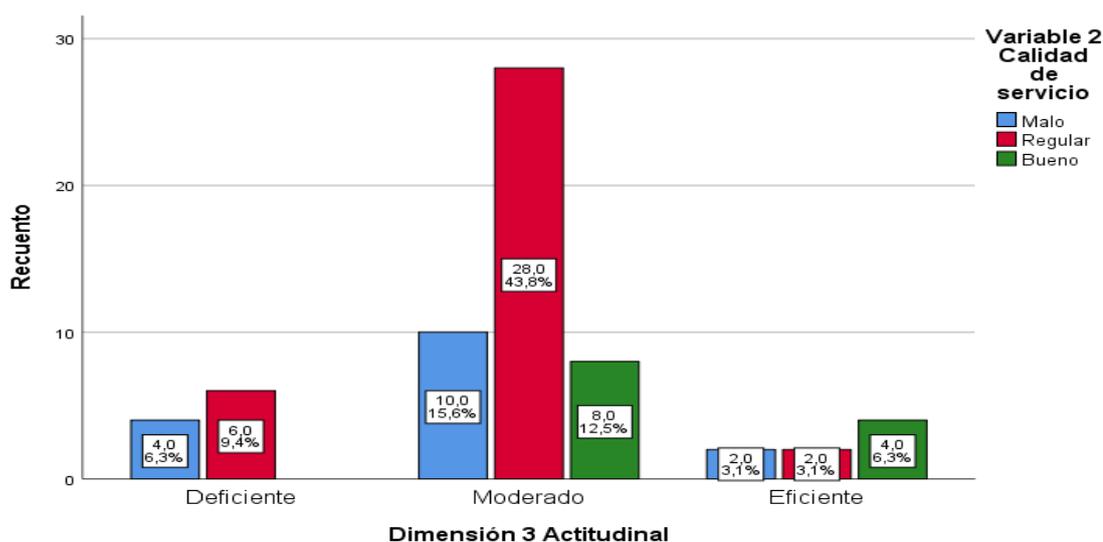
Fuente: Tabla 4.

Se visualiza que el 37,5% indican que la Dimensión 2 Actitudinal se relaciona moderado y regular con la Variable 2 Calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

**Tabla 5****Dimensión 3 Actitudinal & Variable 2 Calidad de servicio**

		Variable 2 Calidad de servicio			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Dimensión 3 Actitudinal	Deficiente	Recuento	4	6	0	10
		% del total	6,3%	9,4%	0,0%	15,6%
	Regular	Recuento	10	28	8	46
		% del total	15,6%	43,8%	12,5%	71,9%
	Eficiente	Recuento	2	2	4	8
		% del total	3,1%	3,1%	6,3%	12,5%
Total	Recuento	16	36	12	64	
	% del total	25,0%	56,3%	18,8%	100,0%	

Fuente: Instrumento aplicado.

**Figura 5****Dimensión 3 Actitudinal & Variable 2 Calidad de servicio**

Fuente: Tabla 5.

Se visualiza que el 43,8% indican que la Dimensión 3 Actitudinal se relaciona moderado y regular con la Variable 2 Calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

## 4.2. Prueba de Normalidad

**Tabla 6**

***Prueba de Kolmogorov-Smirnov***

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1 Cognitiva	,241	64	,000
Dimensión 2 Procedimental	,303	64	,000
Dimensión 3 Actitudinal	,367	64	,000
Variable 1 Medios digitales	,239	64	,000
Variable 2 Calidad de servicio	,288	64	,000

Fue posible obtener que todos los valores de Sig. son menores que 0,05, lo que demostró que se puede utilizar la prueba de correlación de Spearman para comparar las diferentes hipótesis de este estudio.

## 4.3. Prueba de Hipótesis

**Tabla 7**

***Correlación de la hipótesis general***

Correlación entre variables		Variable 2 Calidad de servicio
Variable 1	Rho de contraste	,599
	Sig. (bilateral) o p-valor	,000
Medios digitales	N total de la muestra	64

Los resultados obtenidos nos orientan a tomar como decisión aceptar la hipótesis general, ya que, se obtuvo  $\rho=0.599$  cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor de  $0.000 < 0.05$ , entonces entre los medios digitales y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, existe relación positiva y significativa.

**Tabla 8*****Correlación de la hipótesis específica 1***

Correlación entre variables		Variable 2 Calidad de servicio
Dimensión 1 Cognitiva	Rho de contraste	,504
	Sig. (bilateral) o p-valor	,000
	N o total de la muestra	64

Los resultados obtenidos nos orientan a tomar como decisión aceptar la hipótesis específica 1, ya que, se obtuvo  $\rho=0.504$  cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor de  $0.000 < 0.05$ , entonces entre la dimensión cognitiva de los medios digitales y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021; existe relación positiva y significativa.

**Tabla 9*****Correlación de la hipótesis específica 2***

Correlación entre variables		Variable 2 Calidad de servicio
Dimensión 2 Procedimental	Rho de contraste	,442
	Sig. (bilateral) o p-valor	,000
	N o total de la muestra	64

Los resultados obtenidos nos orientan a tomar como decisión aceptar la hipótesis específica 2, ya que, se obtuvo  $\rho=0.442$  cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor de  $0.000 < 0.05$ , entonces entre la dimensión procedimental de los medios digitales y la calidad de servicio de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021; existe relación positiva y significativa.

**Tabla 10*****Correlación de la hipótesis específica 3***

Correlación entre variables		Variable 2 Calidad de servicio
Dimensión 3 Actitudinal	Rho de contraste	,258
	Sig. (bilateral) o p-valor	,040
	N o total de la muestra	64

Los resultados obtenidos nos orientan a tomar como decisión aceptar la hipótesis específica 3, ya que, se obtuvo  $\rho=0.442$  cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor de  $0.000 < 0.05$ , entonces entre la dimensión actitudinal de los medios digitales y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021; existe relación positiva y significativa.

#### **4.4. Discusión de los Resultados**

De acuerdo con los resultados encontrados durante el procesamiento de los datos, se logró observar que el 31,3% indican que la Variable 1 Medios Digitales se relaciona moderado y regular con la Variable 2 Calidad de servicio, logrando responder el objetivo general; el 28,1% indican que la Dimensión 1 Cognitiva se relaciona moderado y regular con la Variable 2 Calidad de servicio, logrando responder el objetivo específico 1; el 37,5% indican que la Dimensión 2 Actitudinal se relaciona moderado y regular con la Variable 2 Calidad de servicios, logrando responder el objetivo específico 2 y por último el 43,8% indican que la Dimensión 3 Actitudinal se relaciona moderado y regular con la Variable 2 Calidad de servicio, logrando responder el objetivo específico 3.

Los resultados se lograron comparar y discutir con los siguientes estudios Carrasco (2019), en su artículo científico Las TIC y su influencia en la calidad del aprendizaje universitario, concluyó que se logró determinar el grado de influencia de las TIC en el aprendizaje en dicha facultad, así como el beneficio de la aplicación de los factores positivos de la educación universitaria extranjera; así como también Acevedo (2018), en su tesis Implementación de un sistema web para la mejora del proceso administrativo académico de la institución educativa “Warivilca”- Huayucachi, 2018, concluye que el sistema web implementado en la Institución Educativa “Wari-Vilca” Huayucachi permite mejorar el proceso administrativo académico, y el sistema web influye positivamente en un 34.4% en el proceso de entrega de boleta de notas mejorando el proceso administrativo académico de la Institución Educativa “Wari-Vilca” - Huayucachi, 2018; así mismo Nasimba (2022), en su tesis La calidad de servicio digital en la satisfacción estudiantil en las instituciones de educación superior públicas del DMQ, concluyó que la variable determinante es el cumplimiento/fiabilidad, seguido de la interacción digital, tangibles digitales, centricidad en el cliente y confianza digital; así mismo se determinó que ese es el orden de importancia que tiene cada dimensión para los estudiantes. Para el desarrollo de la propuesta, se adaptó el modelo DSQ al entorno educativo, se da una descripción teórica de cada dimensión y se establecieron criterios para cada una; y también Pablos (2018), en su investigación Las tecnologías digitales y su impacto en la Universidad. Las nuevas mediaciones, concluyó que se aporta y define el concepto de remediación tecnológica. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) representan, bajo las consideraciones aquí formuladas, una oportunidad de cambio en algunos aspectos y procedimientos

de los mandatos principales de la universidad: docencia, investigación y gestión. Ser proactivo ante esta nueva realidad es determinante, ya que la capacidad de adaptación está vinculada a la supervivencia de la propia universidad.

Los resultados obtenidos nos orientan a tomar como decisión aceptar la hipótesis general, ya que, se obtuvo  $\rho=0.599$  cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor de  $0.000 < 0.05$ , entonces entre los medios digitales y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, existe relación positiva y significativa; los resultados obtenidos nos orientan a tomar como decisión aceptar la hipótesis específica 1, ya que, se obtuvo  $\rho=0.504$  cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor de  $0.000 < 0.05$ , entonces entre la dimensión cognitiva de los medios digitales y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, existe relación positiva y significativa; los resultados obtenidos nos orientan a tomar como decisión aceptar la hipótesis específica 2, ya que, se obtuvo  $\rho=0.442$  cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor de  $0.000 < 0.05$ , entonces entre la dimensión procedimental de los medios digitales y la calidad de servicios de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, existe relación positiva y significativa; los resultados obtenidos nos orientan a tomar como decisión aceptar la hipótesis específica 3, ya que, se obtuvo  $\rho=0.442$  cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor de  $0.000 < 0.05$ , entonces entre la dimensión actitudinal de los medios digitales y la calidad de servicios en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, existe relación positiva y significativa.

Estos resultados se discutieron y compararon con los estudios Anton (2020), en su tesis Enseñanza virtual y satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Universidad Nacional del Callao, Lima 2020, concluyó que la enseñanza virtual está en un nivel medio con un 73% y la satisfacción académica también de nivel medio con un 76%, por tanto se concluye que existe relación directa y significativa entre la educación virtual y satisfacción académica de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao, 2020 ( $r=0,719$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ); también con el estudio de Silvera (2020) en su tesis Las Tics y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 81770 María Inmaculada Concepción Chao – 2020, concluye que entre la dimensión desarrollo profesional de las Tics y la calidad del servicio educativo hay un coeficiente de correlación de 0.359, y significancia inferior al 5% ( $P < 0.05$ ); evidenciándose que existe relación significativa entre la dimensión desarrollo profesional de las Tics y calidad del servicio educativo en la I.E. N° 81770 “María Inmaculada Concepción” Chao – 2020; así mismo Cabrera, Tuanama y Aliaga (2022), en su tesis Uso de las tecnologías de la información y comunicación en el desempeño laboral de los docentes en tiempos de covid 19 de la Carrera Profesional de Administración, Universidad Nacional de Ucayali, 2020, concluyeron que en cuanto a los resultados se tuvo que el 77.8% de los docentes de la carrera de administración afirmaron que el uso de las tecnologías de la información y comunicación es eficiente y el desempeño laboral bueno en la sede de estudio, en cuanto a la prueba de hipótesis general, se tuvo una correlación positiva alta de 0.656 y un valor de significancia de 0.003, menor del valor permitido (0.05). Por lo tanto, se acepta la hipótesis general, es decir, existe una influencia

significativa entre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Desempeño Laboral de los docentes en tiempos de covid 19 de la carrera profesional de administración, Universidad Nacional de Ucayali 2020; con el estudio también de Esquives (2021), en su tesis El uso de los medios digitales y su relación con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones jefatura Zonal de Pucallpa, año 2020, concluyó que el 63% manifiesta preferir medios digitales para poder realizar sus trámites y además un 59% de aquellos que fueron atendidos a través del internet lo califican como bueno. En base a estos hallazgos se ha concluido que el uso de los medios digitales tiene una relación significativa con la calidad del servicio; y por último, pero no menos importante con el estudio de Vásquez y Lozano (2021), en su tesis 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, concluyeron 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.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- Primera conclusión: Los resultados obtenidos nos demuestran que existe relación positiva y significativa entre los medios digitales y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, ya que, se obtuvo  $\rho=0.599$  cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor de  $0.000 < 0.05$ .
  
- Segunda conclusión: Los resultados obtenidos nos demuestran que existe relación positiva y significativa entre la dimensión cognitiva de los medios digitales y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021; ya que, se obtuvo  $\rho=0.504$  cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor de  $0.000 < 0.05$ .
  
- Tercera conclusión: Los resultados obtenidos nos demuestran que existe relación positiva y significativa entre la dimensión procedimental de los medios digitales y la calidad de servicio de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021; ya que, se obtuvo  $\rho=0.442$  cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor de  $0.000 < 0.05$ .

- Cuarta conclusión: Los resultados obtenidos nos demuestran que existe relación positiva y significativa entre la dimensión actitudinal de los medios digitales y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021; ya que, se obtuvo  $\rho=0.442$  cuya correlación es positiva moderada, y un p-valor de  $0.000 < 0.05$ .

## 5.2. Recomendaciones

- A las autoridades de la universidad incidir más en capacitaciones a todo el personal con uso de los medios digitales para de esta manera lograr ser más eficientes en sus actividades y/o funciones asignadas para una mejor atención a la población universitaria.
- A las autoridades de la universidad velar por brindar la calidad de servicio día a día mucho mejor y de satisfacción a la población universitaria, en el cual debe mostrar confiabilidad, efectividad de servicio, seguridad y mucha empatía ante el usuario.
- A instancias mayores como el MINEDU Y SUNEDU, que velan por implementar con medios digitales tanto en como recurso y como uso para las actividades administrativas y académicas priorizar en estos tiempos de grandes cambios en donde se vive la era de las TIC's y las universidades no pueden ser ajenos a ello.

- Al personal de la universidad dotarse de capacitaciones en el manejo correcto de los medios digitales para lograr mejores resultados en los objetivos y funciones de sus actividades y de esta manera brindar una mejor calidad de servicio al público en general, en especial a los docentes y estudiantes de las diferentes carreras profesionales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo Quispe, Y. L. (2018). *Implementación de un sistema web para la mejora del proceso administrativo académico de la institución educativa "Warivilca"-Huayucachi, 2018*. Obtenido de:  
[https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5039/T010\\_48224902\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5039/T010_48224902_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alvarado Peña, L. J., Hernández de Velazco, J., & Chumaceiro Hernández, A. C. (2010). Calidad de servicio en universidades públicas venezolanas. *Teorías, Enfoques Y Aplicaciones En Las Ciencias Sociales*, 2(4), 45-58. Obtenido de:  
<https://revistas.uclave.org/index.php/teacs/article/view/1771/959>
- Alegsa, L. (2016). *Sistema informático (SI)*. Obtenido de:  
<http://www.alegsa.com.ar/Dic/sistema%20informatico.php>
- Anton Puestas, M. G. (2020). *Enseñanza virtual y satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Universidad Nacional del Callao, Lima. 2020*. Obtenido de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53563/Anton\\_PM\\_G-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53563/Anton_PM_G-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Astete Candia, R. (2018). *Calidad de Servicio Educativo y Satisfacción Estudiantil en los Estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018*. Obtenido de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33993/astete\\_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33993/astete_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson. Obtenido de:  
[https://www.academia.edu/44228601/Metodologia\\_De\\_La\\_Investigacion\\_Bernal\\_4ta\\_edicion](https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigacion_Bernal_4ta_edicion)

Cabrera Sayer, M. G., Tuanama Reátegui, E. I. & Aliaga Silva, H. R. (2022). *Uso de las tecnologías de la información y comunicación en el desempeño laboral de los docentes en tiempos de covid 19 de la Carrera Profesional de Administración, Universidad Nacional de Ucayali, 2020. Obtenido de:*

[http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5567/B7\\_2022\\_UNU\\_ADMINISTRACION T 2022 MAC CABRERA EDWIN TUANAMA HECTOR ALIAGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5567/B7_2022_UNU_ADMINISTRACION_T_2022_MAC_CABRERA_EDWIN_TUANAMA_HECTOR_ALIAGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Carrasco Huaman, J. R. (2019). Las TIC y su influencia en la calidad del aprendizaje universitario. *Sistemas e Informática*.

<https://www.redalyc.org/journal/816/81661270013/>

Castillón, C. & Cochachi, J. (2014). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la Marisquería Punta Sal del distrito de El Tambo – Huancayo, periodo 2013. Obtenido de:*

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3824/Castill%C3%B3n%20Ayll%C3%B3n%20ochachi%20Mucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chaupis Espinoza, R. W. & Gonzáles Veramendi, H. A. (2018). Gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL, Huánuco-2018.

Chuquilin Llanos, S. A. & Vásquez Cabrera, H. O (2018). Implementación de un sistema informático para la gestión de atenciones a los pacientes del puesto de salud Agocucho del distrito de Cajamarca, 2016. Obtenido de:

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/663/Informe%20Final%20de%20Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Daza, A., Viloría, J. & Miranda, L. F. (2019). Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n44/a19v40n44p10.pdf>

Esquives Ruiz, N. L. (2021). *El uso de los medios digitales y su relación con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal de Pucallpa, año 2020*. Obtenido de:

[http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4686/UNU\\_ADMINISTRACION\\_2021\\_T\\_NORA-ESQUIVES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4686/UNU_ADMINISTRACION_2021_T_NORA-ESQUIVES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Espinoza Marquez, N. M. (2019). *Las tecnologías de la información y comunicación y su incidencia en el desarrollo académico de las universidades públicas de Lima metropolitana y Callao en el año 2017*. Obtenido de:

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11584/Espinoza\\_mn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11584/Espinoza_mn.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Flores Miranda, G. M. (2012). *Actitudes hacia las tecnologías de información y comunicación de los docentes de la red educativa N° 1 Ventanilla – Callao*. Obtenido de:

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/80859dc0-bb25-41ec-bbb8-88e2bd166a31/content>

Gonzales, J. (2010). *Procedimiento para auditoría Tecnológica en el núcleo de Investigación / Producción aerícola, EEPF “Indio Hatuey”*.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2016). *Metodología de la investigación*. (6 ed.). Mcgraw-hill / interamericana editores, S.A. de C.V. Obtenido de:

<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

- Jiménez Puello, J. de J. (2015). Estudio sobre los estándares TIC en educación en los futuros docentes de la Facultad de educación de la Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/30925/1/T36158.pdf>
- Liñan, X. (2016). Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Supermercado Metro de la avenida canto Rey San Juan de Lurigancho, 2016.
- Moch Islas, A. & Chávez Ruelas, C. (2016). Conectividad y medios digitales.
- Nasimba Suntaxi, C. A. (2022). *La calidad de servicio digital en la satisfacción estudiantil en las instituciones de educación superior públicas del DMQ.*  
<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/28972/1/T-ESPE-050994.pdf>
- Pablos Pons, J. D. (2018). Las tecnologías digitales y su impacto en la Universidad. Las nuevas mediaciones. RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21(2), pp. 83-95.
- Padilla Castro, L. (2014). Instrucciones para la elaboración de proyectos de tesis. Universidad César Vallejo. Trujillo-Perú.
- Parodi Santa Cruz, O. M., Andrés Pantigoso, C. L. & Perry Carty, K. R. J. (2017). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente de “El Fanático Fútbol Club” Lima – noviembre 2016. Obtenido de:  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2183/TESIS%20D%20ANDRES%20PANTIGOSO%2C%20PARODI%20SANTA%20CRUZ%20Y%20PERRY%20CARTY.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Pastor Seller, E. & Grau Bastida, C. (2019). Servicio/trabajo social con niños y niñas con necesidades educativas especiales en España. *Portalperiódicos.vol.44* (E-ISSN 2177-6059). Obtenido de:  
<https://unoesc.emnuvens.com.br/roteiro/article/view/17554/12312>

Posligua López, J. (2017). Análisis del uso de las TIC'S (Tecnologías de la información y Comunicación) en los docentes de los octavos semestres en el proceso de enseñanza aprendizaje en la carrera de comunicación social en la Facultad de Comunicación Social en la Universidad de Guayaquil, en el año 2016. Obtenido de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19318/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n%20Uso%20de%20las%20TIC%C2%B4s%20Jennifer%20Posligua.pdf>

Rivera Merino, M. L. (2019). Calidad del Servicio que Brinda la Empresa Elevate Business y Estrategias para su Mejora.

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y../Downloads/Rodas-Estefanny.pdf>

Rodríguez, F. J. & Gómez Bravo, L. (1991). Indicadores de calidad y productividad en la empresa. Scioteca, Editorial nuevos tiempos, Universidad de Venezuela, Corporación Andina, ISBN 980– 6088-12-3. Obtenido de:

<https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/863/Indicadores%20de%20calidad%20y%20productividad%20en%20la%20empresa.PDF>

Rojas López, M. F. (2019). *Utilización de las tecnologías de la información y comunicación en el aprendizaje musical en el aula*. Obtenido de:

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/2970/TESIS%20Rojas%20Marcel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Silvera Bustamante, F. F. (2020). *Las Tics y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 81770 María Inmaculada Concepción Chao – 2020*.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49489/Silvera\\_BF-F-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49489/Silvera_BF-F-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vásquez Wong, G. K., & Lozano Paredes, D. (2021). *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*. Obtenido de:

[http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5256/B3\\_2022\\_UNU\\_ADMI\\_NISTRACION\\_2021\\_T\\_GLEN-VASQUEZ\\_DANIEL-LOZANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5256/B3_2022_UNU_ADMI_NISTRACION_2021_T_GLEN-VASQUEZ_DANIEL-LOZANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vergara Quiroz, G. (2017). *Seguridad de información y calidad de servicio en la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2016*. Obtenido de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22150/Vergara\\_Q\\_G.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22150/Vergara_Q_G.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Víctor, S., Riveros, V. & Mendoza, M. I. (2005). *Bases teóricas para el uso de las TIC en Educación*. Obtenido de: [https://tic-apure2008.webcindario.com/TIC\\_VE3.pdf](https://tic-apure2008.webcindario.com/TIC_VE3.pdf)

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### CUESTIONARIO 1: MEDIOS DIGITALES

Estimado docente o administrativo le expido este cuestionario con el único fin de recolectar datos sobre *Medios digitales y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021*, así mismo pido que lo resuelva con su criterio persona estarán evaluadas con los siguientes niveles: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

N°	ÍTEMS	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1 Cognitiva</b>						
01	La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, utilizan los medio digitales cognitivos					
02	La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, utiliza las estrategias de Aprendizaje tecnológicas					
03	La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali; se utiliza los procesos de innovación tecnológica.					
04	Considera usted que las habilidades específicas para con las TIC's es utilizada con regularidad.					
05	Utiliza los diferentes medios digitales en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali.					
<b>Dimensión 2 Procedimental</b>						
06	Existe un buen manejo de plataformas digitales en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali.					
07	Existe un buen manejo de hardware en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali.					
08	Existe un buen manejo de Software en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali.					

09	Existe un buen acceso procedimental en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali.					
10	Existe un buen acceso procedimental en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali.					
<b>Dimensión 3 Actitudinal</b>						
11	La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, tiene responsabilidad con respecto al manejo de medios tecnológicos.					
12	La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, tiene eficiencia en el uso de los medios tecnológicos.					
13	La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, tiene compromiso en el uso de los medios tecnológicos.					
14	La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, tiene compromiso con respecto al aprendizaje en el uso de los medios tecnológicos.					
15	La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, tiene un buen uso de los medios digitales actitudinal.					

## CUESTIONARIO 2: CALIDAD DE SERVICIO

Estimado docente o administrativo le expido este cuestionario con el único fin de recolectar datos sobre *Medios digitales y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021*, así mismo pido que lo resuelva con su criterio persona estarán evaluadas con los siguientes niveles: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

N°	ÍTEMS	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1 Confiabilidad</b>						
01	La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, posee calidad de servicio.					
02	La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, posee confiabilidad.					
03	La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, ofrece de manera oportuna sus servicios.					
04	La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, tiene personal calificado.					
05	La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, tiene una comunicación efectiva.					
<b>Dimensión 2 Efectividad de servicio</b>						
06	Usted exige una buena calidad de servicios en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali.					
07	La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, tiene efectividad de servicio.					
08	Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, da resultados en tiempo razonable.					
09	Tiene una buena capacidad de respuesta la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali.					

10	Dentro de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, existe tecnologías.				
<b>Dimensión 3 Seguridad</b>					
11	Considera usted que la calidad de servicio es efectiva con respecto a la envergadura de la Universidad Nacional de Ucayali.				
12	La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, posee seguridad en sus diferentes procesos.				
13	Posee conocimiento óptimo la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali.				
14	Tiene una buena atención la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, tiene personal calificado.				
15	La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, es pertinente con respecto a su calidad de servicio.				
<b>Dimensión 4 Empatía</b>					
16	¿Para poder conocer tus necesidades y resolver tus dudas la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, te da una calidad de servicio?				
17	La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, tiene personal empático.				
18	La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, tiene personal interesado.				
19	Tiene y da una buena atención la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali.				
20	La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, tiene personal respetuoso.				

## ANEXO 2

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Medios digitales y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021”.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre los medios digitales y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿Qué relación existe entre la dimensión cognitiva de los medios digitales y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión procedimental de los medios digitales y la calidad de servicios de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión actitudinal de los medios digitales y la calidad de servicios en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Establecer la relación que existe entre los medios digitales y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Evaluar la relación que existe entre la dimensión cognitiva de los medios digitales y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la dimensión procedimental de los medios digitales y la calidad de servicios de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.</p> <p>Calificar la relación que existe entre la dimensión actitudinal de los medios digitales y la calidad de servicios en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La relación entre los medios digitales y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, es positiva y significativa.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> La relación entre la dimensión cognitiva de los medios digitales y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021; es positiva y significativa.</p> <p>La relación entre la dimensión procedimental de los medios digitales y la calidad de servicios de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021; es positiva y significativa.</p> <p>La relación entre la dimensión actitudinal de los medios digitales y la calidad de servicios en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, es positiva y significativa.</p>	<p>Variable 1: Medios digitales</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio.</p>	<p>Cognitiva</p> <p>Procedimental</p> <p>Actitudinal</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Efectividad de servicio</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias de Aprendizaje tecnológicas.</li> <li>- Proceso de innovación tecnológica.</li> <li>- Habilidades específicas para con las TIC's</li> <li>- Manejo de plataformas digitales.</li> <li>- Manejo de hardware.</li> <li>- Manejo de Software</li> <li>- Responsabilidad en el manejo de medios tecnológicos.</li> <li>- Eficiencia en el uso de los medios tecnológicos.</li> <li>- Compromiso de aprendizaje para el uso de la tecnología.</li> <li>- Servicio.</li> <li>- Personal calificado.</li> <li>- Comunicación efectiva.</li> <li>- Resultados en tiempo razonable.</li> <li>- Capacidad de respuesta.</li> <li>- Equipos tecnológicos.</li> <li>● Conocimiento óptimo.</li> <li>● Atención personalizada.</li> <li>- Pertinente</li> <li>- Interés.</li> <li>- Atención.</li> <li>- Respeto.</li> </ul>	<p>Población 64 docentes y administrativos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali.</p> <p>Muestra Corresponderá a una muestra poblacional.</p> <p>Tipo Aplicada</p> <p>Nivel No experimental</p> <p>Diseño Descriptivo correlacional-causal</p> <p>Esquema</p> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <math>X_1 \longrightarrow X_2</math> </div> <p>Donde: M: Muestra. X1: Medios digitales. X2: Calidad de servicio.</p> <p><math>\longrightarrow</math> : Relación causal</p> <p style="text-align: center;"><math>X_1</math> sobre <math>X_2</math></p> <p>Técnicas Encuesta Instrumento Cuestionario</p>