



DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2988

Gestión de las TIC en la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022

Jhon Hitler Melendez Ordoñez

jmelendezo@ucvvirtual.edu.pe

Universidad Cesar Vallejo

Lima, Perú

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión de las TIC en la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022. La metodología fue cuantitativa, aplicada, no experimental, de diseño correlacional causal. La población estuvo formada por 247 estudiantes y la muestra por 151 estudiantes y el muestreo fue de tipo probabilístico aleatorio simple. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables Gestión de las TIC y calidad de servicios educativos. Los instrumentos han sido sometidos a los respectivos análisis de confiabilidad y validez. Se evidencia la influencia significativa de gestión de TICS (Wald 13,509 > 2 y p: 0,000 < α : 0,01), la información (Wald 16,458 > 2 y p: 0,000 < α : 0,01), la comunicación (Wald 12,025 > 2 y p: 0,000 < α : 0,01), la convivencia digital (Wald 15,490 > 2 y p: 0,000 < α : 0,01) y la tecnología en la Calidad de Servicio Educativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022 (Wald 17,452 > 2 y p: 0,000 < α : 0,01) comprobándose el cumplimiento del objetivo general y específicos y; validándose la hipótesis general y específicas respectivas

Palabras clave: Tecnología de la información y las comunicaciones, calidad educativa

Correspondencia: jmelendezo@ucvvirtual.edu.pe

Artículo recibido: 15 julio 2022. Aceptado para publicación: 20 agosto 2022.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Cómo citar: Melendez Ordoñez, J. H. (2022). Gestión de las TIC en la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4966-4988. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2988

ITC Management In The Quality Of Educational Services At The National Agrarian University Of The Jungle, 2022

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the influence of ICT management on the quality of educational services at the National Agrarian University of La Selva, 2022. The methodology was quantitative, applied, not experimental, of causal correlational design. The population consisted of 247 students and the sample of 151 students and the sampling was simple random probabilistic type. The instruments used were questionnaires on a Likert scale for the variables ICT management and quality of educational services. The instruments have been subjected to the respective reliability and validity analyses. The significant influence of ICT management (Wald 13.509 > 2 and $p: 0.000 < \alpha: 0.01$), information (Wald 16.458 > 2 and $p: 0.000 < \alpha: 0.01$), communication (Wald 12.025 > 2 and $p: 0.000 < \alpha: 0.01$), digital coexistence (Wald 15.490 > 2 and $p: 0.000 < \alpha: 0.01$) and technology in the Quality of Educational Services of the Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022 (Wald 17.452 > 2 and $p: 0.000 < \alpha: 0.01$) verifying compliance with the general and specific objectives and; validating the respective general and specific hypotheses.

Keywords: Information and communications technology, educational quality.

INTRODUCCION

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) juegan un papel significativo en el contexto social actual debido a que necesitan relacionarse con las diversas actividades que los miembros de nuestra población realizan a diario, sirviendo los estudiantes universitarios como un grupo focal importante para su desarrollo. Naser, A. y Hofmann, A. (2016), enfatizan que los proyectos tecnológicos más grandes del mundo enfrentan desafíos extremos, altas tasas de falla total o parcial, resistencia al cambio y falta de liderazgo estratégico por parte de los superiores, quienes con frecuencia creen que este es un problema del jefe del departamento de las TIC. Es difícil que ejecutivos públicos con visión tecnológica salgan de las filas de los profesionales de TI. Todos los ciudadanos que necesiten acceder a ella deberían poder hacerlo ya que el nivel o la calidad de información tiene relación con la capacidad de cada ciudadano para determinar qué es lo más importante. La sociedad actual, también a menudo denominada "sociedad de la información " o "sociedad del conocimiento", está caracterizada por el continuo y abundante flujo de información (Hargreaves, 2003; citado por Ortiz, 2016). Quienes no utilizan las tecnologías de la información y la comunicación están en la cúspide de una nueva estructura social (Lamschtein, 2010; citado por Flores et al; 2020).

Debido a las brechas actuales en el uso de las TIC en contextos sociales y económicos, tienen un acceso y una facilidad de uso muy amplios en comparación con áreas menos industrializadas. Esto se debe a que las oportunidades para el público en general, en particular para los más vulnerables, son limitadas y (Flores et al, 2020). El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) informa que el nivel de alfabetización digital de nuestra nación no llega a los niveles adecuados. La economía de los diversos países de ingresos moderados y bajos se beneficiará del cierre de estas brechas; este es un pilar muy importante en la competitividad ya que representa el tercer índice desarrollado a través del Foro Económico Mundial (WEF) el cual acoge a las TIC; definitivamente a través del índice de competitividad , según indicadores antes mencionados , Perú se encuentra alojado en los puestos 65, 77, 84, 95 y 89. Como resultado, la configuración de las TIC es un pilar crucial que asegura importantes niveles de competitividad y por supuesto de

crecimiento económico (Espinoza, 2019). En Perú, el acceso a Internet aún es limitado y no ha llegado a todos los lugares del país. En cambio, se concentra más en las áreas metropolitanas que en las rurales (Pastor-Carrasco, 2014; citado por Flores et al, 2020). Si bien todos los países latinoamericanos han avanzado, aún existen importantes obstáculos para la realización de este derecho, como el autoritarismo y el secretismo con el que operan. Duarte (2017) destaca lo que menciona como índice la Organización de las Naciones Unidas (ONU) de Gobierno Electrónico 2016, que proyecta tendencias en el desarrollo del gobierno electrónico en países del mundo, falta de un órgano de gobierno con fuerte autoridad legal y política; estructuras y procedimientos administrativos inadecuados; derecho administrativo débil; falta de sistematización de la información; falta de mecanismos y formatos de entrega; desinterés ciudadano, entre otras cosas. Los resultados de Perú no son tan impresionantes porque, según este ranking, ocupa el puesto 81 de los 193 países considerados.

En cuanto a la configuración de tecnologías y por supuesto de la información, a pesar de los recursos financieros dirigidos a la compra de hardware y software de cómputo, la importancia de desarrollar un gobierno electrónico radica en poner esta tecnología para servir al ciudadano como actor principal de la administración pública y la sociedad. Por decirlo de otra o de alguna manera, esto no tiene nada que ver con la cantidad, calidad o generación de tecnología disponible. Se trata de hacer un uso productivo de esas herramientas, agregando valor público y cómo incide en el bienestar de las personas (Cepal, 2017; citado por Duarte, 2017); así, muestra que existe un escaso conocimiento de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en medio de los funcionarios de los gobiernos nacional, regional y local, así como poca formación técnica de los usuarios de los servicios electrónicos gubernamentales y bajos niveles de penetración (conectividad) a nivel nacional.

Debido a las limitaciones en el uso de las TIC en cada proceso de formación de la educación universitaria y tecnológica, es decir superior, el aula suele ser el único entorno, medio y recurso metodológico utilizado para conceptualizar las diferentes formas de aprendizaje (Larrea, 2013; citado por Rivero et al, 2016). Entonces, se debe hacer una pregunta crucial: "¿Cuál es el objetivo de la gestión de las TIC en términos de calidad del

servicio educativo?"; el objetivo es 10 proporcionar servicios que estén atentos a las necesidades de los estudiantes. ¿Las TIC que se implementaron tienen un impacto significativo en el campo de los servicios educativos que se facilitan a los estudiantes universitarios?, entre otras consultas que se realizan con la intención de mejorar el campo de los servicios que se ofrecen, básicamente educativos, y que se brindan a los estudiantes universitarios. Referente a la calidad de los servicios educativos, el quinquenio entre 2011 y 2015 contribuyó a una reforma en la educación superior, que aún está en curso y caracterizada por una preocupación primordial por la calidad (Ganoza, 2016).

La raíz del problema es principalmente la falta de una visión de las universidades que coloque a los estudiantes en el centro de sus actividades, así como su carencia de conciencia sobre el fortalecimiento de calidad (Cevallos, 2014; citado por Rodríguez, 2018). Hay varios problemas en el país, incluyendo la tremenda pobreza, la cada vez mayor corrupción, la evidente violencia y el mal del narcotráfico, situaciones negativas derivados del lento desarrollo de la nación que la han convertido en un país del tercer mundo. Debido a esto, la educación superior es muy esperada, la gente espera que en las universidades públicas y privadas se facilite una educación con mucha calidad que contribuya a solucionar los problemas de la nación y lograr el desarrollo (Agurto et al, 2021). La cantidad de universidades en el Perú aumentó en un 95% entre los años 2000 y 2019, o sea, al sumar 70 nuevas instituciones. Sin embargo, esta ampliación de las opciones educativas no necesariamente ha ido acompañada de calidad (Molina, 2020). En Perú, como en otras naciones del planeta, existe una creciente demanda de educación de alta calidad que brinde capacitación para lograr una sociedad inclusiva y pacífica porque solo así se cerrarán las desigualdades y todos tendrán igual acceso a beneficios de crecimiento y desarrollo.

Esta estándar toma en cuenta los desafíos que deben superar las universidades de hoy para transformarse con éxito en la mejor educación del próximo milenio (Salas Perea, 2000; citado por Cevallos, 2014; citado por Duran et al, 2018). Lescano et al. (2021), citando a Hernández et al. (2017), afirman que uno de los obstáculos para una educación con alta calidad son los retos socio económicos; específicamente relacionados a temas

de mucha desigualdad y alta pobreza, 11 ya que existe la gran idea común de que se presentan como barreras al crecimiento que dificultan llegar a grandes condiciones y buenos niveles de vida, considerando acceder a la educación en sus diversos escalones. Según el Ranking que orienta la Competitividad Global 2019, nuestro país se ubica en el puesto 65 y las principales debilidades en los indicadores de los pilares siguen siendo las organizaciones, las casas de estudio universitario sin licencia, la infraestructura, la educación y el fortalecimiento de la innovación, entre otras (Schwab, 2019; citado por Tello & Flores, 2021). A principios de este año se dio a conocer el III Informe Bienal sobre la situación del estado que corresponde a las universidades peruanas. Según un ranking histórico de instituciones universitarias (1980-2020), la Universidad Nacional Agropecuaria de la Selva ocupa el puesto 29.

También tiene un bajo nivel de desempeño, y en el ranking nacional de los tres primeros para 2020, ocupó el puesto 36 (SUNEDU, 2021). En tal sentido se sugiere un problema de investigación que se manifiesta en cada instante, ¿De qué manera influye la gestión de las TIC en la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022? Seguidamente se ha sugerido los problemas específicos a) ¿De qué manera influye la dimensión información en la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022?; b) ¿De qué manera influye la dimensión comunicación efectiva y colaboración en la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022?; c) ¿De qué manera influye la dimensión convivencia digital en la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022?; d) ¿De qué manera influye la dimensión tecnología en la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022?. La presente investigación se justifica positivamente porque incluye aspectos teóricos, prácticos y metodológicos.

La justificación teórica incluye aportes significativos que han sido debidamente evaluados e interpretados desde los fundamentos teóricos claves de las TIC y la calidad educativa respectivamente. La justificación realista nos ayuda a fortalecer los escenarios internos relacionados con las TIC donde la estandarización y la implementación completa centrarán nuestra atención en nuestros propios servicios a los estudiantes. La justificación sistémica basada en 12 los frutos de las actividades realizadas durante el

curso de la investigación; donde los métodos, técnicas y herramientas que han sido probadas e implementadas de manera responsable estarán disponibles, probablemente se usarán en estudios relacionados y/o identificarán claramente situaciones en las que ocasionalmente surgen problemas. Consecuentemente a lo mencionado, el objetivo general radica en determinar la influencia de la gestión de las TIC en la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022. Así mismo tenemos como objetivos específicos a) Determinar la influencia de la dimensión información en la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022; b) Determinar la influencia de la dimensión comunicación efectiva y colaboración en la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022 c) Determinar la influencia de la dimensión convivencia digital en la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022. d) Determinar la influencia de la dimensión tecnología en la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022.

La hipótesis general se plantea de la siguiente forma; existe influencia significativa de la gestión de las TIC en la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022. Así mismo las hipótesis específicas fueron a) Existe influencia significativa de la dimensión información con la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022; b) Existe influencia significativa de la dimensión comunicación efectiva y colaboración con la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022; c) Existe influencia significativa de la dimensión convivencia digital con la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022; d) Existe influencia significativa de la dimensión tecnología con la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022.

MATERIALES Y METODOS

La metodología utilizada es el método de hipótesis deductiva ya que según, Muñoz (2011); son hipótesis que se desarrollan a partir de leyes, teorías y conocimientos generales y luego se aplican como expectativas científicas y justificaciones deductivas para mostrar su aplicabilidad a casos específicos y concretos.

La presente investigación encuadra en una investigación básica. Arias (2020) menciona a Salinas (2012) quien manifiesta que, sirve como base teórica para distintos tipos de investigación. Dentro de este tipo de investigación se pueden proponer tesis con objetivos exploratorios, descriptivos o incluso correlacionales. Es correlacional causal porque considera encontrar dicha relación entre la gestión de las TIC y la calidad de servicios educativos. Así mismo tiene un alcance descriptivo ya que según Arias (2020) quien menciona a Hernández-Sampieri y Mendóza (2018), manifiesta que estos estudios sirven principalmente al propósito de describir los atributos, rasgos, perfiles o características de grupos, comunidades, cosas o cualquier fenómeno. Los datos de la gama de estudios se recopilan y promedian; es decir, se describe la calidad de los servicios educativos y los niveles de gestión de las TIC.

El diseño es no experimental, ya que, según Arias (2020), Los sujetos de estudio se examinan en sus contextos naturales sin ninguna manipulación situacional en este diseño, por lo que las variables de estudio no están sujetas a ningún estímulo o condición experimental. Tiene corte transversal ya que según Arias (2020). Este diseño recopila los datos en una sola instancia y solo una vez. Pueden tener fines exploratorios, descriptivos y correlacionales, es decir, se realizó un corte específico en el tiempo y se utilizó el instrumento adecuado una sola vez. Es similar a tomar una foto o una radiografía y luego escribir sobre ello en la investigación.

Se realizó la recopilación de datos, para tal fin se solicitó el permiso correspondiente a través de la instancia respectiva; en el presente a través del Vice rectorado de investigación de la universidad; posteriormente se llevó a cabo 39 las encuestas en un número de 151 estudiantes, previa información básica y consentimiento de los encuestados y encuestadas.

Los resultados de 151 alumnos colaboradores en este estudio fueron procesados en el software estadístico SPSS. Asimismo, se han dispuesto ciertos escalones para todas las dimensiones y variables, con el objetivo de definir la relación entre las TI y la calidad del servicio. Además, a lo largo en todo este desarrollo deductivo se ha considerado el uso estratégico de la inferencia hipotética, como se sabe para pasar de lo general a lo particular.

RESULTADOS Y DISCUSION

Resultados

Análisis descriptivos de los resultados

Tabla 1

Género de los encuestados

Femenino		Masculino	
Frec	%	Frec	%
79	52,30%	72	47,70%

La Tabla 1 muestra que el 52% de los estudiantes encuestados de la Escuela Profesional de administración de la Universidad Nacional Agraria de la Selva son del género femenino; el 47% de género masculino.

Tabla 2

Edad de los encuestados

	< 17		18-24		25 A +	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Edad	0	0,0%	131	86,8%	20	13,2%

La Tabla 2, muestra que el 86.8% de los estudiantes encuestados de la Escuela Profesional de administración de la Universidad Nacional Agraria de la Selva se encuentran en el rango de 18-24 años; el 13.2 % de 25 a más años de edad.

Tabla 3

Motivo de ingreso de los encuestados

Motivo_ingreso	Amigos	Frec	0
		%	0,0%
Padres		Frec	38
		%	25,1%
Oportunidad		Frec	74
		%	49,0%
Programa Academico Riguroso		Frec	0
		%	0,0%
Programa Academico Sencillo		Frec	20
		%	13,2%
Otros		Frec	19
		%	12,6%

La Tabla 3, muestra que el 25.1% de los estudiantes encuestados de la Escuela Profesional de administración de la Universidad Nacional Agraria de la Selva 41 ingresaron motivados por sus padres; 49.0% por la oportunidad; 13.2% por la percepción de un programa académico sencillo; 12.6% por otros motivos.

Tabla 4

Condición de estudio o trabajo de los encuestados

	Solo estudio		Estudio y trabajo	
	Frec	%	Frec	%
Estudio trabajo	71	47,0%	80	53,0%

La tabla 4, muestra que el 47% solo estudian de los estudiantes encuestados de la Escuela Profesional de administración de la Universidad Nacional Agraria de la Selva; el 53% estudian y trabajan.

Gestión de las TIC en la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional
Agraria de la Selva, 2022

Tabla 5

Frecuencia de niveles de las dimensiones de gestión de las TIC

	Bajo	Medio	Alto
	%	%	%
Información	0,0%	59,6%	40,4%
Comunicación efectiva y colaboración	0,0%	25,8%	74,2%
Convivencia digital	5,3%	20,5%	74,2%
tecnología	0,0%	0,0%	100,0%

La tabla 5, muestra que la información se ubica en un nivel medio con 59.6 %; la comunicación efectiva y colaboración se ubica en un nivel alto con 74,2 %; la convivencia digital se ubica en un nivel alto con 74,2% y la tecnología se ubica en un nivel alto con 100.0%

Tabla 6

Frecuencia de niveles de las dimensiones de calidad de servicios educativos

	Bajo	Medio	Alto
	%	%	%
Componente físico	6,6%	47,0%	46,4%
Planta docente	0,0%	0,0%	100,0%
Medios de enseñanza	0,0%	0,0%	100,0%
Desarrollo integral	6,6%	29,1%	64,2%

La tabla 6, muestra que el componente físico se ubica en un nivel medio con 47.0 %; la planta docente se ubica en un nivel alto con 100 %; los medios de enseñanza se ubican en un nivel alto con 100 % y el desarrollo integral se ubica en un nivel alto con 64.2%.

Resultados inferenciales o prueba de hipótesis

H₀= No existe influencia significativa de la gestión de las TIC en la calidad de servicios educativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022.

H_a= Existe influencia significativa de la gestión de las TIC en la calidad de servicios educativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022.

Tabla 7

Información de ajuste de los modelos de la hipótesis general

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	25,049			
Final	6,354	18,695	1	,000

Por medio de la Tabla 7, resumen de procesamiento de caso, se observa que la variable dependiente fue, Calidad de los Servicios Educativos, con escala de medición ordinal. La misma tabla muestra que la mayoría de los encuestados están en el nivel alto. Entre tanto, la variable independiente fue Gestión de TICS.

Tabla 8

Pseudo R cuadrado de la hipótesis general

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,416
Nagelkerke	,586
McFadden	,437

La Tabla 8, a través de la tabla de Pseudo R-cuadrado se aprecian tres valores, para los cuales se hace una interpretación muy similar al R-cuadrado de la regresión lineal (porcentaje de varianza explicada), En este caso, se observa que los tres "pseudo" R-cuadrado están por encima del 40% de variabilidad explicada lo cual resulta adecuado para continuar con el análisis.

Tabla 9

Estimaciones de parámetro de la hipótesis general

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Calidad= 2]	4,903	1,839	7,111	1	,008	1,299	8,507
Ubicación	Gestión TIC	2,982	,811	13,509	1	,000	1,392	4,572

La Tabla 9 estimación de parámetro, presenta en la primera fila, los umbrales para la variable dependiente Calidad de Servicios Educativos que constituye la respuesta en la regresión logística ordenada. Se observa que el umbral [Calidad = 2,00], es el punto de corte estimado y se utiliza para diferenciar el nivel bajo y medio del nivel alto cuando los valores de la variable independiente se evalúan en cero. Los encuestados que tenían un valor de 4,903 o más se clasificarían como nivel alto. Los encuestados con un valor menor a 4,903 se clasifican como nivel medio.

En cuanto al coeficiente de regresión para Gestión de TICS (2,982), representa la estimación de probabilidades logarítmicas ordenadas para un aumento de una unidad en la puntuación de dicha variable. Asimismo, se aprecia que la prueba de Wald es 13,509 con un valor $p < 0,001$, lo cual indica que dicho coeficiente de regresión es estadísticamente diferente de cero.

En suma, si un participante aumenta su valoración en un punto para la Gestión de TICS, su posibilidad logarítmica ordenada de estar en un nivel más alto aumentaría en 2,982. En otras palabras, a medida que se tiene un nivel más alto de valoración para la Gestión de TICS, se tendrá un nivel más alto para la Calidad de Servicios Educativos.

Discusión

Según el objetivo general, determinar la influencia de la gestión de las TIC en la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022; los resultados del estudio según la hipótesis general se deducen que, si un participante aumenta su valoración en un punto para la Gestión de TICS, su posibilidad logarítmica ordenada de estar en un nivel más alto aumentaría en 2,982. En otras palabras, a medida que se tiene un nivel más alto de valoración para la Gestión de TICS, se tendrá un nivel más alto para la Calidad de Servicios Educativos. Quezada (2019) en su investigación

justicia organizacional, gestión administrativa y TIC; analiza, teniendo en cuenta a la Universidad de Machala (Ecuador), para aumentar la participación y mejorar ciertas relaciones, las tecnologías de la información y sus intermediarios en la promoción de la educación superior nos dicen que hay mucho por hacer y la integración de nuevos escenarios requiere cambios en su estructura, nivel de conducta y nivel procesal los individuos involucrados con ellos.

De-la-Hoz-Franco et al. (2019) mencionan que la transformación que han traído las TIC a los escenarios educativos ha sido significativa ya que ha permitido la creación de nuevos espacios y entornos, así como la difusión del conocimiento a través de una variedad de mecanismos. Aspectos como los mencionados anteriormente se consideran importantes para el estímulo de la economía. Canal (2018), entre otros, concluye que, con base en la madurez de las TIC del establecimiento educativo, las TIC impactan positivamente en el aprendizaje y la participación de los estudiantes. A través de esto, podemos ver cómo la tecnología de la información es algo positivo y útil para la educación de los estudiantes. En su estudio de investigación, uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los Programas de Residencia Médica en México”, Heinze et al. (2017) llegan a la conclusión de que las TIC han cambiado la educación a escala global y son herramientas útiles de comunicación y herramientas de aprendizaje tanto para los estudiantes y maestros. El uso de la tecnología de la información en la educación médica es una herramienta crucial para elevar el nivel de instrucción y desarrollar a las personas en el campo de la capacitación en numerosos sitios compatibles por la Facultad de Medicina de UNAM. Sin embargo, una limitación importante que enfrentan los residentes es la falta de computadoras conectadas a Internet para sus estudios, lo que les facilita el acceso a artículos especializados recientes. El tratamiento y el enfoque del tratamiento están respaldados por las guías de práctica clínica. El paciente, la formación académica, entre otras cosas.

Barreto e Iriarte (2017) sostienen que, en la época de la información y la comunicación, el tema educativo es fundamental para el crecimiento y avance de la sociedad. Como resultado, el sistema educativo debe apoyar el desarrollo profesional permanente y a tiempos prudenciales de los docentes en todos los niveles curriculares para lograr la satisfacción de las necesidades, intereses y desafíos de los determinados estudiantes. Para lograrlo, es necesario promover el aprendizaje y la formación en y con las TIC, así como facilitar el acceso a Internet. Sin embargo, el efecto real y los efectos potenciales

son muy diferentes. Incluso si todavía está en el desierto en ciertos lugares, en diversos momentos, tiene una gran capacidad para llevar a cabo experiencias con corte liberador y creativo. De manera similar, las TIC promueven novedades en el entorno o ambiente donde se aprende en una variedad de entornos formales e informales, lo que requiere acciones y esfuerzos de las instituciones educativas para proporcionar los instrumentos y las fuentes necesarias para crear oportunidades de aprendizaje que involucren el uso de información y tecnologías de la comunicación. En este sentido, significa crucial que las instituciones educativas, especialmente las universidades, trabajen para fortalecer su manejo de las tecnologías de la información y la comunicación, ya que esto tendrá un impacto significativo y positivo en la gestión educativa. Todos los niveles educativos están experimentando cambios significativos como resultado de la adhesión de las TIC en la formación. Actualmente considera cambiar el énfasis de los intereses educativos de los docentes, así como la instrucción de sus alumnos y su aprendizaje.

Al igual que con las TIC, el entorno educativo ha cambiado del espacio educativo (aula) y el contenido físico de la escuela a un entorno de la educación que incluye TIC o un espacio virtual. De esta manera, el recorrido de enseñanza y aprendizaje se hace más activo y muy centrado en el alumno. Dado que el maestro ya no está involucrado en la instrucción del alumno, es lógico que el papel del maestro deba cambiar. En cambio, se necesita un maestro con más conocimientos para liderar el viaje educativo del estudiante. No es necesario diseñarlo.

El docente ayuda a los estudiantes a fortalecer sus conocimientos previos utilizando un enfoque metodológico y cognitivo que los anima a sacar conclusiones de sus propias observaciones. Es docente y al mismo tiempo tiene el deber de profundizar continuamente en su aprendizaje y disponer del tiempo suficiente para ello, que la universidad debe proporcionar. Así mismo se debe resaltar y profundizar en la gran necesidad de otorgar los recursos educativos y tecnológicos fundamentales para el logro de excelentes resultados educativos y el éxito esperado de los estudiantes. Según el objetivo específico 1, existe influencia significativa de la dimensión información con la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022; los resultados del estudio según la Hipótesis específica 1, se deduce que, si un participante aumenta su valoración en un punto para la dimensión información, su posibilidad logarítmica ordenada de estar en un nivel más alto aumentaría en 17,693. En otras

palabras, a medida que se tiene un nivel más alto de valoración para la dimensión información, se tendrá un nivel más alto para la Calidad de Servicios Educativos.

Sánchez et al (2017) mencionan que, Como resultado, las instituciones de educación superior ahora juegan un papel importante en la sociedad como los lugares donde las personas pueden hacer un uso eficaz de las herramientas de información y comunicación y tener acceso a la mejor y más actualizada tecnología para fomentar el desarrollo de nuevas habilidades y competencias infundidas tecnológicamente.

Según Canal (2018), a medida que la sociedad avanza en esta nueva era de la información en la que las empresas y las personas en particular necesitan mantenerse al día con los avances tecnológicos, las instituciones educativas deben contar con los recursos para facilitar el recorrido que debe tener la tecnología para su ideal integración en el aula. Actualmente está disponible para fuentes tecnológicas como computadoras, cámaras digitales, realidad mejorada y más. Está influida por las necesidades económicas apremiantes que trae consigo y varía en función del entorno socioeconómico en el que se encuentre el centro educativo. En un estudio comparativo y referido al impacto de las TIC y comunicaciones en determinados estudiantes de dos universidades públicas, Gómez et al. (2016) encontraron que las instituciones de educación superior en México y España ven el uso de estas tecnologías como 55 una habilidad transformadora que se puede utilizar en una variedad de situaciones y se ha demostrado que es particularmente útil en la educación. Por ello, en los últimos años se ha discutido la importancia de su impacto y consecuencias. El uso de las TIC también beneficia al sector educativo porque apoya a los estudiantes universitarios en el proceso de enseñanza/aprendizaje. La TIC acciona a favor del aprendizaje colaborativo y constructivo; su utilización se ha ampliado y misceláneo: se ha trasladado de los útiles tradicionales, como los apuntes, acetatos de maestro médico, un documento digital, como las display, plataformas virtuales, videos, películas, etc. Hay un mejor acceso a la información, es más fácil realizar búsquedas comerciales en educación y hay menos barreras espaciales y temporales en diversas áreas y formatos de conocimiento.

Rivero (2016) señala que el desarrollo del conocimiento requiere originalidad, razón, competencia para reconocer y solucionar problemas, habilidad de autoaprendizaje y

empleo de la información de acuerdo con estándares científicos. El uso de los procedimientos de información es un instrumento que ayuda la toma de decisiones en cualquier organización. Es por esto que es necesario monitorear lo que contiene y tomar en consideración a los controles establecidos para asegurar que se produzca información de alta calidad. Estos sistemas almacenan información sobre estudiantes, profesores y más, particularmente en instituciones de educación superior. Es crucial recordar que la información es fundamental y trascendente, por lo que es necesario incorporarla a la gestión educativa. Esta gestión debe operar con responsabilidad y de acuerdo con los avances y tendencias científicas que se producen en este mundo globalizado. Según el objetivo específico 2, existe influencia significativa de la dimensión comunicación efectiva y colaboración con la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022; los resultados del estudio según la hipótesis específica 2, se deduce que, si un participante aumenta su valoración en un punto para la dimensión comunicación efectiva y colaboración, su posibilidad logarítmica ordenada de estar en un nivel más alto aumentaría 2,803. En otras palabras, a medida que se tiene un nivel más alto de valoración en la comunicación efectiva y colaboración, se tendrá un nivel más alto para la Calidad de Servicios Educativos.

Barrios et al. (2018), manifiesta que 56 La comunicación efectiva y el trabajo en equipo fortalecen las habilidades referidas a las sociales del estudiante, la capacidad de repartir, transferir y conmutar conocimientos con otros, así como la relevancia de que el estudiante tenga la capacidad de relacionar y apoyar a un grupo o comunidad con sus conocimientos. Ocaña et al (2020) determinaron que existe una relación significativa y positiva de la gestión del conocimiento con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al grupo de estudiantes de ingeniería mecánica de una determinada universidad específica de Lima. Estos estudiantes muestran una fuerte correlación positiva, lo que puede sugerir que mayores procesos de gestión del conocimiento redundará en un mayor uso de las TIC. De manera similar, descubrieron una relación significativa y positiva entre la transferencia de conocimiento de los estudiantes y el uso de las TIC. En este sentido, es crucial fortalecer procedimientos, rasgos y otros componentes relacionados con la comunicación efectiva, que permitan a los estudiantes

y otras personas comunicarse con mayor naturalidad y aprender a ser más profundos, más imaginativos y más dinámicos. Este mundo cibernético nos brinda muchas herramientas tecnológicas para diferentes actividades. Según el objetivo específico 3, existe influencia significativa de la dimensión convivencia digital con la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022; los resultados del estudio según la hipótesis específica 3, se deduce que, si un participante aumenta su valoración en un punto para la dimensión convivencia digital, su posibilidad logarítmica ordenada de estar en un nivel más alto aumentaría 4,246. En otras palabras, a medida que se tiene un nivel más alto de valoración en convivencia digital, se tendrá un nivel más alto para la Calidad de Servicios Educativos.

Barrios et al. (2018) Conocimiento de seguridad digital, la capacidad de comunicarse con otros miembros de la comunidad virtual, las consideraciones y precauciones pertinentes que deben tomarse en entornos virtuales y sociales, y habilidades tecnológicas que representan la capacidad de comprender y aplicar la tecnología de la información a las tareas cotidianas y a la resolución de problemas.

Campana et al (2018) concluyen, entre otros, manifestando que, los maestros cuentan con el apoyo del uso de herramientas digitales como Moodle, Blogger y 57 One Drive para mejorar el proceso de enseñanza. Aprenda, pero también es importante poner en práctica lo que ha aprendido planificando activamente su capacitación con la mayor frecuencia posible, sobre una base de teoría y práctica, y con otros para hacer el trabajo. También debe ofrecer asesoramiento y apoyo para diversas actividades de marketing en línea estrategias para evitar el uso de los métodos tradicionales obsoletos. La convivencia digital debe desarrollarse dentro de la institución a través de los protocolos adecuados ya que la relación dentro de la ciberesfera debe desarrollarse teniendo en cuenta principios fundamentales de respeto y buenas maneras hacia los demás. Es importante tener en cuenta las ideologías, escribir de manera educada y realizar todas las formas de comunicación con la privacidad de los miembros de la institución protegida en todo momento. Lo mismo ocurre con la consideración de la ciudadanía digital como una habilidad crucial que contribuye ampliamente a la mejora de la calidad educativa. Según el objetivo específico 4, existe influencia significativa de la dimensión tecnología con la

calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022; los resultados del estudio según la hipótesis específica 4, se deduce que, si un participante aumenta su valoración en un punto para la dimensión tecnología, su posibilidad logarítmica ordenada de estar en un nivel más alto aumentaría 4,157. Dicho de otro modo, a medida que se tiene un nivel más alto de valoración en tecnología, se tendrá un nivel más alto para la Calidad de Servicios Educativos.

Durand (2020) en su trabajo relacionado a las TIC y calidad educativa en un centro educativo Lima -2019, concluye, entre otros, que, existe una fiel relación respecto a las tecnologías de la información y la calidad del servicio en las instituciones educativas, tal como lo muestran las pruebas correspondientes. Quiroz (2019) hace mención a Pardo (2004) quien manifiesta que La tecnología ha supuesto un cambio significativo, principalmente en el espacio de la noble información y lógicamente la comunicación, permeando de manera sostenida en todos los espacios de la sociedad, incluida por supuesto la educación, en particular la educación superior. Además de permitir la comprensión y la alteración de la realidad, las tecnologías también respaldan el crecimiento y el desarrollo individual y social y poseen un lenguaje único de ideas, preceptos y teorías que ayudan en la creación de 58 conocimiento y su aplicación por parte de la humanidad. Como se han integrado tan perfectamente en la vida cotidiana, han jugado un papel crucial en la sociedad y la cultura en su conjunto, hasta el punto de que no somos conscientes de los cambios que han provocado.

Canal (2018), describe que el nivel de estímulo de los alumnos y su participación en las actividades de clase se puede mejorar con el tiempo mediante el uso de las nuevas tecnologías en conjunto con el entorno del alumno, lo que comúnmente se identifica como sociedad de la información (SI). Todo esto es cierto, ya que se fomenta el trabajo colaborativo y se hace un uso adecuado del aprendizaje y el rendimiento. Los estudiantes están más enfocados en interactuar en clase, están más interesados en las respuestas a las preguntas, están buscando su propio conocimiento y están viendo que la clase y su propósito tienen un significado, todo lo cual los animará a participar plenamente y ser parte del curso.

En este sentido, la implementación de la tecnología es crucial para mejorar los sistemas y la calidad de la educación porque asegura el cumplimiento de los requisitos y niveles tecnológicos actuales, así como la organización y también gestión de la producción, un nuevo sistema de trabajo, la adecuada interrelación de los productos y una actitud diligente hacia la tecnología.

Es necesario redefinir la integración tecnológica como una poderosa herramienta para cultivar el pensamiento y construir conocimiento en el aula a través del uso de las computadoras.

Es crucial enfatizar que una educación de alta calidad requiere que los estudiantes desarrollen una variedad de habilidades orientadas hacia el conocimiento, el pensamiento crítico, la interacción y la participación.

CONSIDERACIONES FINALES

La presente investigación tuvo entre sus conclusiones que, se evidenció que la influencia estadísticamente significativa de gestión de TICS en la Calidad de Servicio Educativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022 (Wald 13,509 > 2 y p: 0,000 < α : 0,01) comprobándose el cumplimiento del objetivo general y validándose la hipótesis general; asimismo, se evidenció la influencia estadísticamente significativa de la dimensión información en la Calidad de Servicio Educativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022 (Wald 16,458 > 2 y p: 0,000 < α : 0,01) comprobándose el cumplimiento del objetivo específico 1 y validándose la hipótesis específica 1; de la misma manera, se evidenció que la influencia estadísticamente significativa de la dimensión comunicación en la Calidad de Servicio Educativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022 (Wald 12,025 > 2 y p: 0,000 < α : 0,01) comprobándose el cumplimiento del objetivo específico 2 y validándose la hipótesis específica 2; en la misma línea, se evidenció que la influencia estadísticamente significativa de la dimensión convivencia digital en la Calidad de Servicio Educativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022 (Wald 15,490 > 2 y p: 0,000 < α : 0,01) comprobándose el cumplimiento del objetivo específico 3 y validándose la hipótesis específica 3; por último, se evidenció que, la influencia estadísticamente significativa de la dimensión tecnología en la Calidad de Servicio Educativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022 (Wald 17,452 > 2 y p:

0,000 < α : 0,01) comprobándose el cumplimiento del objetivo específico 4 y validándose la hipótesis específica 4.

LISTA DE REFERENCIAS

- Agurto Agurto, S., Saavedra Saldaña, L., & De La Cruz Lozano, J. (2021). El desarrollo de la calidad educativa universitaria en el Perú en el período 2012 al 2020. *In Crescendo*, 12(1), 31-54. doi:<https://doi.org/10.21895/incres.2021.v12n1.02>
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). Proyecto de tesis: guía para la elaboración.
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica.
- Barrios, J. C., Domínguez, A., & Barreto, C. R. (2018). Fortalecimiento de la competencia TIC de estudiantes de educación superior en Ambientes Virtuales de Aprendizaje. *Revista Espacios*, 39, 25.
- Canal, J. F. (2018). Ventajas y amenazas del uso de las TIC en el ámbito educativo.
- Rappoport, S. (2018). Debates y prácticas para la mejora de la Calidad de la Educación. Guadalajara: Asociación Investigación, Formación y Desarrollo de Proyectos Educativos. 123 pp., 67.
- Ceballos Bejarano F. E., Rojas Nina J. E., Cuba Pacheco L. G., Medina Gamez K. P., & Velazco Gonzales A. R. (2021). Analysis of the quality of services in university centers. *Universidad Ciencia Y Tecnología*, 25(108), 23-29. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i108.427>
- De-la-Hoz-Franco, Emiro, Martínez-Palmera, Olga, Combita-Niño, Harold, & Hernández-Palma, Hugo. (2019). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación y su Influencia en la Transformación de la Educación Superior en Colombia para Impulso de la Economía Global. *Información tecnológica*, 30(1), 255-262. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000100255>
- Duarte, G. (2017). El gobierno electrónico y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el Perú. *Informe Temático*, (18), 2017-2018.
- Durán, Y. A., León, R. S., Condori, N. C., & Condori, F. S. (2019). Calidad en la educación peruana, una exigencia social. *Puriq*, 1(02), 230-239
- Durand Peña, J. E. (2020). Tecnología de la información y calidad de servicio en una institución educativa, Lima-2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61407>
- Flores Coronado, M. L. (2022). Calidad educativa. Relación con la brecha digital docente del área de Ciencias Sociales y Humanas. *Universidad Y Sociedad*, 14(S2), 112-122. Recuperado a partir de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2768>
- Flores, D. E. A., & Custodio, J. M. C. (2021). Sistema Universitario de Calidad. *Visionarios en ciencia y tecnología*, 6(S1), 17-43.
- Flores-Cueto, J. J., Hernández, R. M., & Garay-Argandoña, R. (2020). Tecnologías de información: Acceso a internet y brecha digital en Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(90), 504-527. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.32396>

- Flórez Romero, M., Aguilar Barreto, A. J., Hernández Peña, Y. K., Salazar Torres, J. P., Pinillos Villamizar, J. A., & Pérez Fuentes, C. A. (2017). Sociedad del conocimiento, las TIC y su influencia en la educación.
- Ganoza, J. (2016). Informe Nacional: Perú.
- Gómez Collado, M. E., Contreras Orozco, L., & Gutiérrez Linares, D. (2016). El impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en estudiantes de ciencias sociales: un estudio comparativo de dos universidades públicas. *Innovación educativa (México, DF)*, 16(71), 61- 80.
- Heinze Martin, G., Olmedo Canchola, V. H., & Andoney Mayén, J. V. (2017). Uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las residencias médicas en México. *Acta médica grupo ángeles*, 15(2), 150- 153.
- Hernández, H., Martínez, D., & Rodríguez, J. (2017). Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario.
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa cualitativa y mixta.
- Lescano, N. D., Huamán, H. I. M., de Angulo, D. M. D., & Muñoz, A. V. (2021). Nivel de satisfacción en la formación de calidad a nivel universitario. *Telos: revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 23(2), 247- 266.
- Molina, O (15 de noviembre de 2020). La reforma universitaria y la calidad educativa. El Comercio. <https://elcomercio.pe/economia/peru/la-reformauniversitaria-y-la-calidad-educativa-por-oswaldo-molina-noticia/?ref=ecr>
- Muñoz Razo, C. (2011). Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis.
- Naser, A., y Hofmann, A. (2016). La contribución del gobierno electrónico y los datos abiertos en la integración regional.
- Ocaña Fernández, Y., Valenzuela Fernández, A., Gálvez Suárez, E., Aguinaga Villegas, D., Nieto Gamboa, J., & López Echevarría, T. I. (2020). Gestión del conocimiento y tecnologías de la información y comunicación (TICs) en estudiantes de ingeniería mecánica. *Apuntes Universitarios*, 10(1), 77–88. <https://doi.org/10.17162/au.v10i1.419>
- Ortiz-López, A., Olmos-Migueláñez, S., & Sánchez-Prieto, J. C. (2021). Calidad en e-Learning: Identificación de sus dimensiones, propuesta y validación de un modelo para su evaluación en Educación Superior. *RIED-Revista Iberoamericana De Educación a Distancia*, 24(2), 225–244. <https://doi.org/10.5944/ried.24.2.29073>
- Quiroz, D. L. Z., & Quiroz, M. S. Z. (2019). Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) en la educación superior: consideraciones teóricas. *REFCaE*.
- Rodríguez-Fernández, C. M. (2018). La calidad del servicio educativo resultados preliminares en la Universidad Fidélitas. *Praxis*, 14(2).

- Sánchez, M. D. R. G., Añorve, J. R., & Alarcón, G. G. (2017). Las Tic en la educación superior, innovaciones y retos/The ICT in higher education, innovations and challenges. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 6(12), 299-316.
- Sarmiento Orna, D., & Vinuesa Martínez, J. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista Científica Del Amazonas*, 3(5), 54-66. <https://doi.org/10.34069/RC/2020.5.05>
- SUNEDU, III. (2022). III informe bienal sobre la realidad universitaria en el Perú.
- Tello Miranda, M. A., & Flores Gutiérrez, J. O. (2021). La eficiencia técnica de las universidades públicas del Perú. *Industrial Data*, 24(1), 153–177. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.19661>
- Verástegui Sisniegas, R., Eyzaguirre Espino, R., & Huayta Franco, Y. (2021). La evaluación formativa en educación superior de los países de la comunidad andina. *Revista EDUCA UMCH*, (18), 137-155. <https://doi.org/10.35756/educaumch.202118.206>