



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Tecnologías de la información y calidad del servicio académico en los estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública

Autora

Lesly Estephany Cordova Jimenez

Asesora

Dra. Carmen del Pilar Álvarez Quinteros



Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Escuela de Posgrado

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Cordova Jimenez Lesly Estephany	46928717	02-09-2026
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Dra. Carmen del Pilar Álvarez Quinteros	15600961	https://orcid.org/0000-0001-6997-4290
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS –MAESTRÍA: GESTIÓN PÚBLICA		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Dra. Flor de Maria Garivay Torres De Salinas	15587359	https://orcid.org/0000-0002-2051-4901
Dra. Julia Marina Bravo Montoya	15724272	https://orcid.org/0000-0002-2286-1827
M(a). Angelica Soledad Poma Salazar	15759078	https://orcid.org/0009-0007-8661-508X

LESLY ESTEPHANY CORDOVA JIMENEZ (2026-061...

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVER...

📅 DGI-POSGRADO 2026

🏢 Dirección de Gestión de la Investigación-VRI 2026

📁 DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION

Detalles del documento

Identificador de la entrega

triviat:113622630622

Fecha de entrega

4 ago 2026, 2:50 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

4 ago 2026, 3:02 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

BORRADOR_DE_TESIS_PARA_ANTIPLAGIO_Lesly_C_rdova.pdf

Tamaño del archivo

1.2 MB

76 páginas

14.992 palabras

81.248 caracteres



Página 1 de 82 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega - triviat:113622630622

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para el...

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N/A de coincidencias excluidas

Fuentes principales

20% Fuentes de Internet

7% Publicaciones

13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N/A de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A mi familia.

Lesly Estephany Cordova Jimenez

AGRADECIMIENTO

A mis maestros.

Lesly Estephany Cordova Jimenez

ÍNDICE

Dedicatoria.....	VI
Agradecimiento.....	VII
Resumen.....	IX
Abstract.....	X
Introducción.....	XI

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos.....	15
1.3. Objetivos de la investigación	15
1.3.1. Objetivo general.....	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	15
1.4. Justificación de la investigación.....	16
1.5. Delimitaciones del estudio	17
1.6. Viabilidad del estudio	17

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de la investigación.....	18
2.1.1.	Investigaciones internacionales.....	19
2.1.2.	Investigaciones nacionales.....	20
2.2	Bases teóricas	22
2.3	Definición de términos básicos.....	39
2.4	Hipótesis de la investigación	40
2.4.1	Hipótesis general	40
2.4.2	Hipótesis específicas	40
2.5	Operacionalización de las variables.....	41

CAPÍTULO III:

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1	Diseño metodológico.....	43
3.2	Población y muestra	43
3.2.1	Población	43
3.2.2	Muestra.....	43
3.3	Técnica de recolección de datos.....	43
3.4	Técnicas para el Proceso de la Información.....	43

CAPÍTULO IV:

RESULTADOS

4.1	Análisis de los Resultados	45
4.2	Contrastación de Hipótesis.....	46

CAPÍTULO V:

DISCUSIÓN

5.1	Discusión de los	
	Resultados.....	54

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1	Conclusiones.....	55
6.2	Recomendaciones.....	56

CAPITULO VII

REFERENCIAS

5.1.	Fuentes bibliográficas	57
5.2.	Fuentes Hemerográficas	58
5.3.	Fuentes electrónicas	58

ANEXOS

	Anexos.....	71
3.4	Matriz de consistencia.....	76

RESUMEN

El camino elegido para este estudio se define como una investigación de tipo descriptiva, esto significa que mi primer objetivo es actuar como un observador detallado, sin manipular ni cambiar las variables, no busco inventar un escenario, sino retratar con precisión qué es lo que está pasando en el entorno académico en este preciso momento, identificando sus rasgos y características más importantes, tiene un alcance correlacional, esto quiere decir que no me detengo solo en describir los hechos, sino que busco entender cómo se llevan entre sí, mi intención es descubrir si existe un vínculo o una relación entre las variables, es como tratar de ver si, cuando una pieza se mueve, la otra también lo hace.

Población:

La población de esta investigación está conformada por el universo de estudiantes que integran la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, sumando un total de: 300 estudiantes de ingeniería y sistemas.

Muestra

Debido a la magnitud de la población universitaria, se optó por una muestra representativa, la cual se obtuvo mediante un muestreo probabilístico aleatorio, siendo un total de: 30 estudiantes del II ciclo.

3.3. Técnica de recolección de datos

Para este estudio, se ha seleccionado la encuesta como técnica principal.

Palabras Claves: Tecnologías de la información, calidad del servicio académico y competencias.

ABSTRACT

The approach chosen for this study is defined as descriptive research. This means that my primary objective is to act as a detailed observer, without manipulating or altering the variables. I am not seeking to invent a scenario, but rather to accurately portray what is happening in the academic environment at this precise moment, identifying its most important features and characteristics. It has a correlational scope, meaning that I am not simply describing the facts, but rather seeking to understand how they relate to one another. My intention is to discover if there is a link or relationship between the variables; it is like trying to see if, when one piece moves, the other also moves.

Population:

The population for this research consists of the entire student body of the José Faustino Sánchez Carrion National University, totaling 300 engineering and systems students.

Sample:

Due to the size of the university population, a representative sample was chosen, obtained through random probabilistic sampling, resulting in a total of 30 second-year students.

Data Collection Technique

For this study, the survey was selected as the primary technique.

Keywords: Information technologies, quality of academic service, and competencies.

INTRODUCCION

En la actualidad, vivimos en una era donde la tecnología ha dejado de ser una herramienta de lujo para convertirse en una necesidad básica, especialmente en el ámbito educativo, para un estudiante la calidad de su formación ya no depende únicamente de lo que sucede dentro de un aula, sino de qué tan eficiente es el ecosistema digital que la institución le ofrece, esta investigación surge de la inquietud por entender cómo las Tecnologías de la Información (TI) están moldeando el día a día académico en nuestra casa de estudios.

El paso de una enseñanza tradicional a una apoyada en lo digital no ha sido un proceso sencillo, no se trata solo de subir archivos a una nube o de tener un correo institucional; la verdadera cuestión es si estas herramientas están diseñadas para servir al alumno, cuando hablamos de calidad del servicio académico, nos referimos a esa sensación de respaldo que siente el estudiante al usar las plataformas de la universidad, a la rapidez con la que puede gestionar sus trámites y a la eficacia de los recursos virtuales que tiene a su disposición para investigar y aprender.

Sin embargo, la realidad nos muestra que el acceso a la tecnología no siempre garantiza la satisfacción, en la universidad conviven diversas realidades y necesidades, por ello, este estudio busca profundizar en que si realmente el uso de las TI está elevando el estándar de la educación que recibimos, es fundamental analizar si la infraestructura tecnológica de la universidad responde a las expectativas de una generación de estudiantes que es, por naturaleza, digital.

Finalmente, este trabajo no solo busca describir una situación académica, sino servir como un espejo de la realidad institucional, al explorar la conexión entre la tecnología y el servicio, pretendemos identificar los puntos críticos donde la universidad puede innovar y mejorar.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

En el panorama mundial, la educación universitaria ha sufrido una sacudida sin precedentes, ya no estamos en la época donde bastaba con tener un profesor frente a una pizarra; hoy, las mejores universidades del mundo compiten por ver quién ofrece la mejor plataforma digital y el acceso más rápido a la información, sin embargo, el gran problema global es que la tecnología corre más rápido que las instituciones, mientras que los estudiantes nacen con un celular en la mano y esperan servicios inmediatos y de alta calidad, muchas universidades en el extranjero aún luchan por actualizar sus sistemas o por capacitar a sus docentes en el uso de herramientas interactivas.

Esta brecha crea una frustración común en varios países: el alumno siente que vive en el siglo XXI fuera del campus, pero que retrocede en el tiempo cuando intenta matricularse, investigar en una biblioteca virtual lenta o seguir una clase mal adaptada al entorno digital, a nivel global, el desafío no es solo comprar computadoras, sino lograr que esa tecnología realmente sirva para que el estudiante aprenda mejor y se sienta satisfecho con el servicio que paga o recibe del Estado.

Aterrizando en nuestra realidad peruana, el panorama se vuelve aún más complejo, en el Perú, la digitalización de la enseñanza superior dio un salto forzado hace pocos años, y aunque se avanzó mucho, todavía arrastramos heridas de esa transición apresurada, muchas universidades públicas y privadas en el país se enfocaron en cumplir con los requisitos básicos de conectividad, pero se olvidaron de la experiencia del usuario, es decir, del estudiante.

El problema en el Perú es que el servicio académico muchas veces se ve entorpecido por sistemas que se caen, trámites burocráticos que podrían ser digitales, pero siguen siendo lentos, y una falta de uniformidad en cómo se usan las Tecnologías de la Información (TI), el

estudiante peruano promedio hoy es mucho más exigente; ya sabe lo que es la eficiencia digital y espera que su universidad esté a la altura.

La falta de una verdadera integración tecnológica en nuestras instituciones nacionales genera una percepción de baja calidad, donde el alumno siente que su esfuerzo académico se ve frenado por obstáculos tecnológicos que deberían estar resueltos.

Formulación del problema.

1.2. Problema general.

¿Cómo se relacionan las tecnologías de la información y la calidad del servicio académico en los estudiantes de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?

1.2.1. Problemas específicos.

¿Cómo se relaciona el acceso y conectividad con la calidad del servicio académico en los estudiantes de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?

¿Cómo se relaciona el manejo de plataformas digitales con la calidad del servicio académico en los estudiantes de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?

¿Cómo se relaciona la competencia digital con la calidad del servicio académico en los estudiantes de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?

1.3. Objetivos de la investigación.

1.3.1 Objetivo general.

Determinar la relación entre las tecnologías de la información y la calidad del servicio académico en los estudiantes de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre el acceso y conectividad con la calidad del servicio académico en los estudiantes de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión

Determinar la relación entre el manejo de plataformas digitales con la calidad del servicio académico en los estudiantes de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión

Determinar la relación entre la competencia digital con la calidad del servicio académico en los estudiantes de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión

1.4 Justificación

Justificación Teórica

Desde una perspectiva académica, esta investigación es necesaria porque los conceptos tradicionales de calidad educativa se han quedado cortos frente al avance tecnológico, antes, se pensaba que una buena universidad solo necesitaba buenos libros y profesores expertos; hoy, la teoría nos dice que el entorno digital es el tercer elemento clave, este estudio busca analizar cómo las teorías de sistemas y de servicio al cliente se adaptan al mundo universitario, creando un nuevo marco de pensamiento donde la tecnología no es algo extra, sino una parte del ADN de la enseñanza.

Al desarrollar este trabajo, estamos poniendo a prueba teorías modernas sobre la interactividad y la satisfacción del usuario dentro de una institución pública, lo que queremos es generar un nuevo conocimiento que explique cómo el software, las redes y las plataformas digitales dejan de ser simples máquinas para convertirse en agentes de calidad, esto servirá para que otros estudiosos no vean la tecnología y la academia como cosas separadas, sino como un solo engranaje que, si se estudia teóricamente de forma correcta, puede predecir el éxito o el fracaso de una universidad en el siglo XXI.

Justificación práctica

En el día a día, esta investigación tiene un valor real para toda la comunidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, no queremos que este trabajo se quede guardado en un estante, sino que sirva como una hoja de ruta para las autoridades y administrativos, al identificar dónde están las fallas y los aciertos tecnológicos, la universidad puede tomar mejores decisiones sobre en qué invertir su presupuesto.

Si sabemos qué plataformas funcionan y cuáles estresan al estudiante, podemos mejorar los procesos de matrícula, el uso del aula virtual y la comunicación institucional, por lo expuesto, la utilidad práctica de esta tesis es ayudar a que el servicio académico sea más fluido, rápido y humano, logrando que el estudiante pierda menos tiempo en problemas técnicos y dedique más tiempo a lo que realmente importa: estudiar y convertirse en un profesional de éxito.

Limitaciones.

Llevar a cabo un estudio sobre tecnología y educación implica reconocer que el camino tiene ciertos retos que debemos manejar con honestidad, una de las primeras barreras que encontramos es la disponibilidad y el tiempo de los estudiantes, sabemos que la vida universitaria es intensa, entre exámenes y trabajos, por lo que lograr que los compañeros se detengan a responder una encuesta con sinceridad y calma es un desafío constante, puesto que no queremos solo números, queremos su opinión real, y a veces el ritmo académico hace que esa recolección de datos sea un proceso más lento de lo esperado.

Por otro lado, existe una limitación marcada por la subjetividad de la calidad, no todos los estudiantes viven la tecnología de la misma manera; lo que para un alumno de Ingeniería puede ser un sistema básico y sencillo, para un estudiante de una carrera de Letras podría resultar complejo o poco intuitivo, esta diferencia de percepciones, sumada a que cada facultad

tiene sus propias necesidades tecnológicas, hace que los resultados no siempre se puedan generalizar a toda la universidad de manera exacta, obligándonos a ser muy cuidadosos al interpretar lo que cada grupo nos dice.

Finalmente, nos enfrentamos a factores externos que escapan de nuestro control, como es la calidad de la conexión propia de cada estudiante, muchas veces, la frustración de un alumno con el servicio académico digital no nace de una falla de los servidores, sino de una mala señal de internet en su hogar o de un equipo antiguo, separar esa experiencia personal de la eficiencia real de la plataforma universitaria es un matiz difícil de medir con total precisión, pero que debemos tener muy presente para no sesgar nuestra investigación y ser lo más justos posible con la realidad institucional.

1.6 Delimitaciones.

1.5.1 Espacial.

Para que esta investigación sea precisa y realmente útil, hemos decidido enfocar todos nuestros esfuerzos en un lugar específico: el campus de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, no pretendemos analizar el sistema universitario en general, sino mirar de cerca lo que sucede en nuestra propia casa de estudios, ubicada en la ciudad de Huacho, es aquí donde los estudiantes viven día a día la relación con la tecnología y donde podemos observar de primera mano si los servicios académicos están cumpliendo con las expectativas.

1.5.2 Temporal.

Para que esta investigación sea lo más precisa posible, hemos decidido enfocarnos en un momento muy específico de la vida universitaria, el estudio se llevó a cabo durante el segundo semestre académico del año 2025, elegimos este periodo porque es el tiempo ideal para observar cómo los estudiantes interactúan con la tecnología después de haber pasado ya una buena parte del año adaptándose a las plataformas y ritmos de la universidad.

Al centrarnos en estos meses finales del 2025, podemos captar una imagen real y actualizada de cómo funcionan los servicios académicos digitales en un cierre de ciclo, que es cuando la presión por las notas, las matrículas y los trámites virtuales es más alta.

1.6 Viabilidad.

Para llevar a cabo este estudio sobre la tecnología y la calidad académica, hemos analizado cuidadosamente si contamos con todo lo necesario, y la respuesta es positiva, en primer lugar, la investigación es totalmente viable desde el punto de vista del acceso, ya que formamos parte de la comunidad de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, esto nos facilita el contacto directo con los demás estudiantes, quienes son la fuente principal de nuestra información, y nos permite observar de cerca cómo funcionan las plataformas digitales en el día a día del campus.

En cuanto a los recursos, este proyecto es económicamente sencillo de realizar, no necesitamos laboratorios costosos ni equipos de alta tecnología que no estén a nuestro alcance; lo que requerimos son herramientas digitales básicas, como formularios en línea y programas estadísticos sencillos que ya manejamos, además, contamos con el material bibliográfico necesario, tanto en la biblioteca física como en las bases de datos virtuales de la universidad, lo que asegura que el sustento teórico de la tesis esté bien respaldado sin generar gastos excesivos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Internacionales

Vázquez, L. (2024). *“La gestión de las tecnologías de información como factor clave en la calidad del servicio percibida por los estudiantes universitarios”*, se analizó cómo la madurez tecnológica de una institución impacta en la percepción de calidad del servicio que tienen los universitarios en la era post-digital, la metodología se rigió bajo un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional-causal, donde se aplicó un instrumento de recolección de datos a una muestra de más de 400 alumnos para evaluar la eficiencia de las plataformas de aprendizaje y el soporte técnico; el estudio fue de corte transversal, capturando la opinión de los usuarios en un momento de alta demanda académica, en sus conclusiones, el autor determinó que existe una relación determinante y positiva entre la estabilidad de los sistemas de información y el compromiso del estudiante con su carrera, argumentando que cuando la universidad ofrece un entorno virtual intuitivo y libre de errores, el alumno valora la gestión académica como excelente, el estudio finaliza resaltando que la tecnología no es solo un soporte, sino el eje que articula toda la experiencia educativa moderna, por lo que cualquier descuido en la infraestructura digital se traduce directamente en una caída de la confianza del estudiante hacia su institución.

Pacho (2025). *“Tecnologías de la Información y la Comunicación en el desarrollo de habilidades blandas en estudiantes tecnológicos”*, se investigó cómo las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han dejado de ser simples accesorios para convertirse en el motor de la educación moderna, la metodología que siguió fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, donde se recolectó información directa de los estudiantes mediante cuestionarios diseñados para medir su percepción tecnológica; el estudio fue no experimental, es decir, se limitó a observar la realidad del campus sin alterar ninguna variable, en sus

principales conclusiones, la autora resalta que el uso de herramientas digitales, como son los portafolios interactivos y las plataformas de gestión, no solo facilita el acceso al conocimiento, sino que eleva significativamente la calidad de la experiencia académica al permitir un aprendizaje más personalizado y centrado en el alumno, el estudio finaliza subrayando que, si una universidad quiere ser considerada de alta calidad hoy en día, debe integrar la tecnología de forma estratégica para que el estudiante se sienta verdaderamente respaldado en su proceso de formación profesional.

Mendoza, J. (2023). *“La infraestructura tecnológica como determinante de la calidad del servicio percibida por el estudiante universitario”*, se examinó cómo la infraestructura digital y la alfabetización tecnológica determinan la calidad del servicio en las instituciones de educación superior modernas, la metodología empleada consistió en un estudio de nivel descriptivo y correlacional con un enfoque cuantitativo, donde se aplicaron encuestas estructuradas a una muestra representativa de la comunidad estudiantil para evaluar su interacción con las plataformas institucionales; el diseño fue no experimental, centrándose en describir la situación tecnológica sin intervenir en ella, en sus conclusiones, el investigador determinó que la calidad académica ya no se mide solo por el conocimiento del docente, sino por la capacidad de la universidad para ofrecer un entorno digital fluido, rápido y sin errores técnicos, el estudio reveló que cuando los estudiantes cuentan con sistemas de información eficientes y una conectividad estable dentro del campus, su compromiso y valoración del servicio educativo aumentan drásticamente, concluyendo que la tecnología es el factor diferenciador que permite a las universidades ser competitivas y responder con éxito a las exigencias de los nuevos perfiles profesionales.

Nivel nacional

Castillo, M. (2023). *“Influencia de los servicios de información tecnológica en la calidad del servicio académico percibido por los estudiantes de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa”* se puso bajo la lupa cómo la modernización de los sistemas de información afecta directamente la percepción de excelencia en el servicio que reciben los universitarios, la metodología se rigió bajo un paradigma cuantitativo con un diseño correlacional y de corte transversal, lo que permitió recolectar las opiniones de los estudiantes de manera simultánea mediante un cuestionario estructurado que evaluaba la eficiencia de las redes y plataformas de la institución, en cuanto a las conclusiones, el estudio determinó que existe una dependencia crítica entre la estabilidad técnica de los servicios virtuales y el nivel de satisfacción del alumno; es decir, que cuando el soporte digital es intermitente o difícil de navegar, la imagen de la universidad se deteriora ante los ojos del estudiante, el autor concluye que la calidad académica en el contexto actual ya no se puede desligar de la eficiencia tecnológica, sugiriendo que la inversión en infraestructura digital es, en realidad, una inversión en la reputación y competitividad de la propia universidad.

Huamán (2023). *“Las plataformas virtuales y la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Facultad de Tecnología de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2023”*, se investigó la relación entre las plataformas virtuales de aprendizaje y la calidad del servicio educativo desde la perspectiva del estudiante, la metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo-correlacional, donde se aplicó una encuesta de 24 preguntas a una muestra de alumnos para medir cómo interactuaban con las herramientas tecnológicas de su facultad; el estudio fue no experimental y de corte transversal, recolectando los datos en un único momento del ciclo académico, en sus conclusiones, el autor determinó que existe una conexión directa y significativa entre el dominio de las tecnologías

de información y la percepción de una enseñanza de calidad, señalando que cuando la universidad garantiza un sistema virtual estable y fácil de navegar, el estudiante se siente más motivado y satisfecho con su formación profesional, el estudio finaliza recomendando que las instituciones públicas no solo deben comprar software, sino capacitar constantemente a su comunidad para que la tecnología sea un verdadero puente hacia la excelencia académica.

Mamani (2024). *“Impacto de las herramientas de información en la calidad del servicio percibido por los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano”*, se examinó cómo la infraestructura digital y el soporte tecnológico condicionan la percepción de los estudiantes sobre la eficiencia de su casa de estudios, la metodología adoptada fue de naturaleza cuantitativa y de nivel correlacional, empleando un diseño no experimental que consistió en recoger datos en un solo momento a través de cuestionarios validados por expertos; la muestra estuvo conformada por alumnos de diversas facultades para obtener una visión panorámica de la institución, en cuanto a las conclusiones, el autor demostró que existe un vínculo indisoluble entre la modernización de los sistemas de información y el nivel de satisfacción académica, argumentando que si la universidad falla en la actualización de sus plataformas de gestión, el estudiante tiende a calificar el servicio educativo como deficiente o burocrático, el estudio resalta que la verdadera calidad no reside solo en tener computadoras, sino en lograr que el entorno digital sea amigable y responda con rapidez a las consultas de los usuarios, concluyendo que la tecnología es hoy el pilar que sostiene la competitividad de las universidades públicas frente a los retos del siglo XXI.

2.2 Bases teóricas.

Tecnología de la información

Cuando hablamos de las tecnologías de la información en el mundo universitario, muchas veces cometemos el error de pensar solamente en computadoras modernas o en una conexión a internet que no se caiga, sin embargo, en el fondo, las TI representan algo mucho más profundo: son el sistema nervioso digital que permite que el conocimiento se mueva, se guarde y se transforme, en una institución, las TI son ese conjunto de herramientas, redes y programas que trabajan en silencio para que un estudiante pueda realizar desde una matrícula rápida hasta una investigación compleja en una biblioteca al otro lado del mundo, todo desde la palma de su mano. (Canal, 2018)

Para entenderlas de forma amplia, debemos ver las TI como un trípode equilibrado, primero, está la parte física o el cuerpo, que son los servidores, las computadoras y los cables que sostienen todo el sistema, segundo, tenemos la parte inteligente o el cerebro, compuesta por el software y las plataformas como el aula virtual o el sistema de gestión académica, que es donde realmente ocurre la interacción, finalmente, está la conectividad, que es el flujo sanguíneo que permite que los datos viajen de un punto a otro, si una de estas piezas falla, la tecnología deja de ser una ayuda para convertirse en un obstáculo, afectando directamente el ánimo y el rendimiento del alumno. (Canal, 2018)

Más allá de los fierros y los códigos, la definición moderna de las TI pone al ser humano en el centro, no se trata solo de tener la tecnología, sino de qué tan útil, segura y accesible es para quien la usa, una verdadera tecnología de información de calidad es aquella que es invisible porque funciona tan bien que el estudiante no tiene que preocuparse por ella; es un entorno digital que protege nuestros datos personales, que está disponible las 24 horas y que es

lo suficientemente sencillo como para que cualquiera pueda navegarlo sin frustraciones, es entonces el puente que elimina las distancias y los horarios, haciendo que la universidad sea un espacio abierto y dinámico. (Durand y Peña, 2020)

Las tecnologías de la información son el ecosistema digital estratégico que transforma los datos crudos en información valiosa para la toma de decisiones y el aprendizaje, las definimos como el motor que impulsa la modernización académica, permitiendo que la enseñanza deje de ser un proceso estático y se convierta en una experiencia fluida, inmediata y conectada con las exigencias del siglo XXI, sin una buena base de TI, la calidad del servicio educativo simplemente no puede alcanzar los estándares que los estudiantes de hoy necesitan para competir en el mundo profesional. (Durand y Peña, 2020)

Principales características:

Son herramientas facilitadoras

- No se trata de reemplazar el esfuerzo del estudiante, sino de potenciarlo. Funcionan como un "asistente personal" que organiza la información para que sea más digerible.
- Permiten que conceptos complejos (como fórmulas matemáticas, procesos químicos o leyes) se entiendan mejor mediante simuladores, gráficos interactivos o videos explicativos.
- Hacen que las tareas pesadas de investigación, que antes tomaban días en archivos físicos, se resuelvan en minutos con buscadores inteligentes. (Flores, Hernández y Garay, 2020)

Rompen las barreras del tiempo y espacio

- Eliminan la necesidad de que el profesor y el alumno coincidan siempre en el mismo lugar físico; el conocimiento está disponible las 24 horas del día en la nube.
- Facilitan que los estudiantes que trabajan o viven lejos de Huacho puedan estar al día con sus clases sin perder el ritmo académico.
- Permiten acceder a bibliotecas de otros países o conferencias internacionales desde cualquier pabellón de la universidad, acercándonos al mundo globalizado. (Flores, Hernández y Garay, 2020)

Se mantienen en cambio constante

- La tecnología nunca se detiene; siempre aparece una aplicación más rápida, un programa más eficiente o una nueva forma de estudiar (como la Inteligencia Artificial).
- Esta característica entrena al estudiante faustiano para ser flexible y perderle el miedo a lo nuevo, una habilidad que las empresas valoran mucho hoy en día.
- Nos obliga a ser "aprendices de por vida", ya que lo que aprendemos a usar hoy es solo el escalón para la herramienta que vendrá mañana. (Flores, Hernández y Garay, 2020)

Fomentan la autonomía

- Le devuelven al alumno el control sobre su formación; ya no dependes únicamente de lo que el profesor dice en el aula, tú decides qué tanto más quieres saber.
- Ayudan a descubrir el ritmo propio de aprendizaje: si algo no te quedó claro, puedes repetir un video o buscar otro autor en internet hasta entenderlo a tu manera.
- Desarrollan la curiosidad profesional, permitiendo que el estudiante explore temas que le apasionan y que quizá no están en el sílabo oficial. (Flores, Hernández y Garay, 2020)

Promueven el trabajo en equipo

- Transforman la forma de colaborar; ya no es necesario estar sentados en la misma mesa para crear un proyecto increíble entre varios compañeros.
- Permiten la edición simultánea de documentos (como en Google Drive), donde todos aportan y ven los cambios de los demás en tiempo real, evitando confusiones.
- Fortalecen la comunicación grupal a través de plataformas que permiten organizar tareas, repartir responsabilidades y cumplir con las fechas de entrega de forma ordenada. (Flores, Hernández y Garay, 2020)

Importancia en el mundo actual

En el contexto que vivimos, la tecnología ha dejado de ser una opción para convertirse en el pilar que sostiene la educación superior, su verdadera importancia radica en que ha logrado democratizar el acceso al conocimiento, antes, un estudiante dependía exclusivamente de los libros físicos de su biblioteca o de lo que el docente dictaba en clase; hoy, gracias a las TI, un alumno tiene el mundo en su pantalla, esto significa que la tecnología ha roto las paredes del aula, permitiendo que el aprendizaje sea constante y que no se detenga por distancias geográficas o problemas de movilidad. (Alania y Orosco, 2023)

Además, las TI son fundamentales porque actúan como un acelerador de la eficiencia, en una universidad, el tiempo es el recurso más valioso, la importancia de contar con sistemas digitales sólidos reside en que permiten automatizar procesos que antes tomaban días o semanas, como una matrícula, la entrega de una nota o la validación de un certificado, cuando la tecnología funciona bien, le devuelve al estudiante y al docente el tiempo que perdían en burocracia, permitiéndoles enfocarse en lo que realmente importa: la investigación, el debate y la formación crítica. (Alania y Orosco, 2023)

Otro punto clave es la preparación para el mercado laboral, no podemos ignorar que el mundo exterior es 100% digital, que un estudiante interactúe diariamente con plataformas complejas, bases de datos y herramientas de colaboración virtual no es solo un trámite académico, es un entrenamiento para la vida real, la importancia de las TI aquí es formativa: al usarlas, el alumno desarrolla habilidades digitales que serán su principal carta de presentación al egresar, una universidad que no prioriza sus tecnologías está, lamentablemente, entregando profesionales con desventaja frente a un entorno globalizado que exige dominio tecnológico. (Alania y Orosco, 2023)

Por último, la importancia de las tecnologías de la información reside en su capacidad para humanizar el servicio a través de la personalización, aunque suene contradictorio, una buena plataforma digital permite que la universidad conozca mejor a sus alumnos, identifique quiénes tienen dificultades y brinde soluciones a medida, la tecnología actual permite crear comunidades de aprendizaje donde la comunicación es inmediata y fluida. (Figuerola y Cervantes, 2019)

Ejes fundamentales

✓ La arquitectura tangible: La Infraestructura

No se trata solo de cables y silicio, sino de la presencia física del entorno digital, es el soporte que permite que el conocimiento fluya sin fricciones, una infraestructura sólida es la que se vuelve invisible porque simplemente funciona: es la robustez de los servidores que custodian nuestra información y la ubicuidad de una conectividad que borra las distancias, cuando el soporte físico es deficiente, la intención pedagógica se interrumpe; pero cuando es potente, se convierte en el escenario donde el talento puede desplegarse sin límites. (Flores, Hernández y Garay, 2020)

✓ **El diseño de la experiencia: Software y Plataformas**

Aquí entramos en el reino del orden y la lógica, las plataformas no deben ser solo depósitos de archivos, sino entornos de mediación, un software bien diseñado es aquel que respeta el tiempo y la carga cognitiva del estudiante, se trata de crear interfaces que hablen nuestro idioma, que sean elegantes en su sencillez y que eliminen el ruido innecesario, cuando una plataforma es intuitiva, el estudiante deja de aprender a usar la herramienta para concentrarse exclusivamente en aprender el contenido, es la tecnología al servicio de la claridad mental. (Flores, Hernández y Garay, 2020)

✓ **La chispa vital: el factor humano y la cultura digital**

Este es el pilar que otorga significado a los otros dos, la tecnología, por sofisticada que sea, es inerte sin el propósito humano, el verdadero impacto ocurre cuando el docente trasciende el papel de transmisor para convertirse en un arquitecto de experiencias, y el alumno deja de ser un receptor para ser un creador, el alma de la tecnología educativa es la capacidad crítica para usar estas herramientas con ética, creatividad y empatía, sin esta preparación emocional y técnica, los laboratorios más avanzados no son más que monumentos al vacío; con ella, son catalizadores de cambio social. (Flores, Hernández y Garay, 2020)

La resiliencia tecnológica: un renacimiento educativo

La verdadera resiliencia tecnológica no se define por la capacidad de adquirir dispositivos en medio de una crisis, sino por la agilidad de las instituciones para transformar su cultura organizacional, lo que comenzó como una educación remota de emergencia un intento desesperado por trasladar el aula física a una videollamada ha evolucionado hacia una estrategia digital deliberada, esta transición marca el paso de una tecnología que reacciona ante

el caos a una que construye un ecosistema sólido, donde la virtualidad no es un sustituto de segunda clase, sino una extensión potenciada de la realidad académica. (Oyarce y Cruz, 2016)

En el corazón de esta evolución se encuentra el desafío de la presencialidad expandida, el modelo híbrido nos ha enseñado que el aprendizaje no es un evento geográfico que ocurre solo dentro de cuatro paredes, sino un proceso ubicuo, el gran reto ha sido humanizar la pantalla: convertir el frío monitor en un espacio de encuentro donde el sentido de comunidad permanezca intacto, lograr que un estudiante se sienta parte de un grupo, motivado y contenido emocionalmente mientras navega en plataformas digitales, es el pilar de la resiliencia, no se trata de cuántas horas estamos conectados, sino de la calidad de los vínculos que logramos tejer a través de los bits. (Oyarce y Cruz, 2016)

Paralelamente, el rol del docente ha experimentado una metamorfosis sin precedentes, alejándose de la figura tradicional de una única fuente de verdad, en un mundo donde la información es infinita y está al alcance de un clic, el profesor resiliente se redefine como un curador de contenidos y un arquitecto de experiencias, su labor ya no es simplemente entregar datos, sino enseñar a filtrarlos, a cuestionarlos y a transformarlos en conocimiento útil, es el guía que ayuda al alumno a navegar en el océano de la sobreinformación, asegurando que el proceso educativo mantenga su propósito ético y humano. (Oyarce y Cruz, 2016)

Finalmente, esta nueva etapa nos invita a entender que la tecnología educativa es, en última instancia, una herramienta de empoderamiento, la resiliencia post-pandemia nos deja como lección que la infraestructura y el software solo cobran vida cuando hay una voluntad humana detrás que los dota de sentido, el profesor facilitador no solo enseña una materia; modela la adaptabilidad y la curiosidad, demostrando que, más allá de los cambios técnicos, el centro de la educación sigue siendo el asombro y el deseo de superación constante. (Oyarce y Cruz, 2016)

Dimensiones de la variable tecnologías de la información

Acceso y conectividad

Cuando hablamos de acceso y conectividad en nuestra universidad, nos referimos básicamente a la puerta de entrada al mundo digital, no se trata solo de tener internet, sino de contar con las herramientas reales y el soporte técnico necesario para que un estudiante pueda cumplir con sus clases y tareas sin que la tecnología se convierta en un obstáculo, es la base de todo: si no hay un buen equipo o una señal estable, el resto de las herramientas digitales simplemente no se pueden aprovechar. (Silvera y Bustamante, 2020)

En primer lugar, esta dimensión toca el tema de la disponibilidad de equipos, para un estudiante, tener una laptop o una computadora propia marca una diferencia enorme frente a quien debe depender de cabinas de internet o de prestarse un equipo, el acceso real significa que el alumno tiene a su alcance un dispositivo que funcione bien, que sea rápido y que le permita instalar los programas que su carrera le exige, ya sea para diseño, contabilidad o investigación. (Silvera y Bustamante, 2020)

Por otro lado, está la calidad de la conexión, que es el oxígeno del estudio virtual, no es lo mismo conectarse con las justas desde los datos del celular, que tener un Wi-Fi estable en casa o en los pabellones de la universidad, esta parte de la dimensión evalúa si la señal es lo suficientemente fuerte como para soportar una videoconferencia sin que la voz del profesor se corte o para descargar archivos pesados de la biblioteca virtual sin que la página se caiga a mitad del proceso. (Castillo, 2020)

El acceso y la conectividad también incluyen los espacios físicos de soporte que la propia universidad ofrece en su campus, aquí entran los laboratorios de cómputo y las zonas de Wi-Fi libre, es esa seguridad de saber que, si te falla el internet en casa o tu laptop se

malogra, la universidad tiene una infraestructura tangible que te respalda para que no te quedes fuera del sistema académico. En resumen, es asegurar que el camino digital esté libre de baches para que el estudiante solo se preocupe por aprender. (Castillo, 2020)

Manejo de plataformas

Cuando hablamos del Manejo de Plataformas, nos referimos a qué tan habilidoso se siente el estudiante al navegar por los sistemas digitales que la institución pone a su disposición, no se trata solo de saber prender la computadora, sino de entender cómo funcionan esos espacios virtuales donde hoy ocurre gran parte de la vida universitaria, desde matricularse hasta descargar las lecturas para el examen parcial. (Silvera y Bustamante, 2020)

Esta dimensión se centra en el uso del aula virtual, para un estudiante, el aula virtual es su salón de clases digital; por eso, el manejo implica que sepa subir sus tareas a tiempo, participar en los foros de debate y encontrar los materiales que el docente deja, si el alumno siente que la plataforma es amigable y sabe usarla sin complicaciones, su experiencia académica fluye mucho mejor y se siente más integrado a su carrera. (Silvera y Bustamante, 2020)

Otro punto clave es el acceso y dominio de las herramientas de investigación, como la biblioteca virtual y las bases de datos científicas, un estudiante que sabe buscar un libro digital o un artículo especializado tiene una ventaja enorme, porque ya no depende solo de lo que le dictan en clase, manejar estas plataformas significa que el alumno ha aprendido a filtrar información valiosa en un mar de datos, convirtiéndose en un investigador más autónomo y preparado. (Castillo, 2020)

Esta dimensión incluye el uso de los canales oficiales de comunicación y el software específico de cada especialidad, ya sea que uses el correo institucional para hacer un trámite

administrativo o programas como Excel, SPSS o AutoCAD para tus prácticas, el manejo de estas herramientas tecnológicas define tu perfil profesional, en pocas palabras, es pasar de ser un usuario pasivo a un estudiante que domina su entorno digital para que la tecnología trabaje a su favor y no en su contra. (Castillo, 2020)

Competencia digital

Es la dimensión más personal y profunda de tu investigación, porque se trata de lo que el estudiante hace con la tecnología por iniciativa propia, no es solo usar lo que la universidad te obliga, sino tener la curiosidad y la habilidad de convertir el internet en un maestro personal, en la realidad, esto significa que el alumno deja de ser un receptor de información para convertirse en el arquitecto de su propio conocimiento. (Silvera y Bustamante, 2020)

En un primer nivel, esta dimensión explora la gestión estratégica de la información, hoy en día, la información sobra, pero lo que falta es saber qué sirve y qué no, un estudiante con competencia digital sabe navegar más allá de la primera página de Google; sabe identificar fuentes confiables y profundizar en los temas que le interesan, es esa capacidad de decir: "el profesor me dio la base, pero yo voy a investigar más por mi cuenta para ser un mejor profesional".(Silvera y Bustamante, 2020)

También incluye el trabajo colaborativo en la nube, el aprendizaje ya no es algo que se hace solo en una biblioteca; ahora ocurre en tiempo real a través de documentos compartidos, carpetas en Drive o grupos de coordinación digital, esta parte de la dimensión mide cómo el estudiante aprovecha la tecnología para conectar con sus compañeros, compartir ideas y construir proyectos grupales de manera eficiente, sin importar que cada uno esté en un distrito diferente de la provincia. (Castillo, 2020)

Finalmente, el corazón de esta dimensión es el autoaprendizaje y la adaptación tecnológica. Aquí entra el uso de tutoriales, cursos online e incluso herramientas de inteligencia artificial para resolver dudas o aprender nuevas habilidades, el estudiante que desarrolla esta competencia no le tiene miedo a los cambios tecnológicos; al contrario, ve en cada nueva aplicación o programa una oportunidad para aprender algo nuevo. (Castillo, 2020)

Variable: Calidad del servicio académico

Calidad

Para explicar la calidad de una manera más fluida y cercana, podemos verla como el puente que une lo que prometemos con lo que realmente entregamos, no es solo un conjunto de normas o un certificado colgado en la pared; es, el respeto por el tiempo y la necesidad de la otra persona, cuando trabajamos con calidad, estamos diciendo: "Me importa que lo que recibas sea útil, seguro y funcione bien desde el primer momento". (Beisiegel, 2025)

En el día a día, la calidad se traduce en la confiabilidad, es esa tranquilidad que siente alguien cuando sabe que puede contar con nuestro trabajo porque siempre mantenemos el mismo estándar de cuidado, no se trata de buscar la perfección inalcanzable, sino de tener la disciplina de hacer las cosas con atención al detalle, corrigiendo los errores con honestidad y buscando siempre cómo mejorar un poquito más cada vez. (Beisiegel, 2025)

La calidad tiene un rostro muy humano: la satisfacción, se nota cuando un proceso fluye sin tropiezos y cuando la persona a la que atendemos se va sintiendo que sus expectativas no solo se cumplieron, sino que fueron valoradas, en el fondo, hacer las cosas con calidad es la mejor forma de demostrar profesionalismo y empatía, asegurando que nuestro esfuerzo genere un impacto positivo y real en los demás. (Risopatrón, 2015)

Calidad de servicio

La calidad del servicio se aleja de la simple "amabilidad" y se define como un constructo multidimensional que mide la capacidad de una organización para cerrar la brecha entre las expectativas del usuario y la percepción del beneficio recibido. No es un atributo estático, sino un proceso dinámico de evaluación constante donde el rigor técnico y la calidez en el trato deben converger para generar valor real. (Jaime, Martínez y Conde, 2023)

Desde una perspectiva teórica, la calidad del servicio implica la estandarización de procesos para garantizar resultados consistentes, minimizando la variabilidad y el error. Esto requiere una estructura organizada donde la infraestructura, el conocimiento especializado del personal y la capacidad de respuesta se alineen con las necesidades normativas y sociales. En este sentido, la calidad no es solo un objetivo final, sino una metodología de mejora continua que busca la excelencia operativa y la seguridad del usuario. (Jaime, Martínez y Conde, 2023)

En última instancia, la academia define la calidad como la validación de la eficacia y la eficiencia de una intervención. Se manifiesta cuando el servicio no solo cumple con los requisitos técnicos y legales establecidos, sino que logra transformar positivamente la situación del receptor. Así, la calidad se convierte en el indicador fundamental de la ética profesional y la sostenibilidad institucional, asegurando que cada interacción sea un reflejo de compromiso con el bienestar y el rigor científico. (Guzmán, 2022)

Calidad de servicio académico

Se define académicamente como la magnitud de la discrepancia existente entre las expectativas previas del usuario y la percepción posterior del beneficio obtenido, no se considera un atributo aislado, sino un constructo multidimensional que articula la eficiencia técnica con la eficacia funcional, en este sentido, un servicio de calidad es aquel que logra una

alineación sistemática entre los procesos operativos de la organización y las necesidades normativas y sociales del entorno en el que se despliega. (Matsumoto, 2014)

Desde una perspectiva de gestión, la calidad implica la implementación de una metodología de mejora continua, esto requiere que la institución no solo cumpla con estándares mínimos de desempeño, sino que establezca mecanismos de control y evaluación para minimizar la variabilidad del servicio, la academia sostiene que la calidad se alcanza cuando la infraestructura, el capital intelectual y la capacidad de respuesta convergen para generar un valor agregado que es sostenible en el tiempo y replicable en diferentes escenarios. (Matsumoto, 2014)

En el ámbito de la salud y los servicios profesionales, la calidad académica se vincula directamente con la ética y la seguridad, se manifiesta a través del cumplimiento estricto de protocolos basados en evidencia, donde la fiabilidad del servicio reduce los riesgos y optimiza los resultados, por lo tanto, la calidad de servicio es el indicador fundamental de la madurez institucional, reflejando el compromiso científico y profesional de una organización con la excelencia en la atención al receptor. (Matsumoto, 2014)

Principales características

El factor humano y la excelencia docente

La calidad no vive en los libros, sino en quienes los transmiten, u servicio académico de alto nivel se distingue por:

- Pedagogía adaptativa: Profesores que no solo dictan cátedra, sino que ajustan su estilo de enseñanza al ritmo y las necesidades del grupo.

- **Mentoría, no solo instrucción:** El docente actúa como un guía de carrera, ayudando al alumno a conectar la teoría con sus metas personales y profesionales.
- **Actualización constante:** Investigadores y profesionales que traen al aula las tendencias que están ocurriendo ahora mismo en la industria. (Espinoza, Ramírez y Gutiérrez, 2022)

Pertinencia y diseño curricular

Un título debe ser un pasaporte al éxito, no un adorno, esto implica:

- **Sincronía con el mercado laboral:** Los programas se diseñan escuchando lo que las empresas y la sociedad necesitan, evitando que el graduado salga con conocimientos obsoletos.
- **Flexibilidad académica:** Permitir que el estudiante personalice su ruta de aprendizaje (electivas, intercambios, proyectos interdisciplinarios).
- **Enfoque en competencias:** Menos memoria y más acción, se busca que el alumno sepa hacer, decidir y resolver problemas complejos. (Espinoza, Ramírez y Gutiérrez, 2022)

Experiencia del "Viaje del estudiante"

La calidad académica también ocurre fuera del aula, es la fluidez de toda la experiencia:

- **Gestión administrativa ágil:** Procesos de inscripción, becas y trámites que son digitales, rápidos y sin burocracia innecesaria, el tiempo del estudiante es sagrado.
- **Soporte emocional y bienestar:** Servicios de psicología, orientación vocacional y áreas de recreación que entienden que un alumno estresado o desmotivado no puede aprender bien.

- Ambientes de aprendizaje (híbridos): Espacios físicos inspiradores y plataformas virtuales que sean intuitivas, colaborativas y accesibles desde cualquier lugar. (Espinoza, Ramírez y Gutiérrez, 2022)

Resultados y propósito institucional

Al final del día, la calidad se mide por el impacto:

- Empleabilidad y Networking: Qué tan fuerte es la bolsa de trabajo y qué tan valiosos son los contactos que el alumno hace durante su carrera.
- Ética y responsabilidad social: Formar ciudadanos conscientes de su impacto en el mundo, no solo técnicos eficientes.
- Sistemas de aseguramiento de la calidad: Auditorías internas y acreditaciones internacionales que garantizan que los estándares se mantienen altos año tras año. (Espinoza, Ramírez y Gutiérrez, 2022)

Dimensiones de la variable

La fiabilidad y el cumplimiento

En el entorno académico son la columna vertebral de la confianza entre el estudiante y su institución, no se trata solo de procesos fríos, sino del compromiso ético de honrar una promesa educativa, cuando un alumno se matricula, deposita su tiempo, dinero y sueños en una entidad, esperando que las reglas del juego sean claras y se mantengan estables, esta dimensión se manifiesta cuando la universidad demuestra ser predecible y coherente: los horarios se respetan, los temarios se cubren según lo pactado y los sistemas de evaluación no sufren cambios arbitrarios a mitad del camino. (Silva, 2019)

Desde una perspectiva más humana, esta característica se traduce en la tranquilidad mental del estudiante, un servicio académico fiable es aquel que reduce la incertidumbre y evita que el alumno pierda energía lidiando con errores administrativos, como notas mal cargadas o trámites que se pierden en el limbo burocrático, cuando la institución funciona con precisión, el estudiante puede dedicar el 100% de su capacidad cognitiva al aprendizaje, en lugar de actuar como un auditor constante de su propio historial académico para asegurarse de que no le fallen. (Silva, 2019)

Finalmente, el cumplimiento académico implica una alineación total entre el discurso y la práctica, si una facultad promociona un enfoque práctico con tecnología de punta, la fiabilidad exige que esos laboratorios estén disponibles y que el software funcione cuando el alumno lo necesite, es la garantía de que el contrato de aprendizaje se está ejecutando con integridad, por lo tanto, es la diferencia entre una institución que solo vende títulos y una que realmente ofrece un servicio de acompañamiento profesional y serio, donde la palabra dada tiene un valor real y tangible. (Espinoza, Ramírez y Gutiérrez, 2022)

Capacidad de respuesta y empatía

En el día a día, la capacidad de respuesta se traduce en agilidad y soluciones reales, es ese departamento que no te manda de una oficina a otra en un ciclo infinito, sino que toma tu problema y le da seguimiento hasta que se resuelve, un servicio académico con alta capacidad de respuesta entiende que el tiempo del estudiante es valioso y que una duda sobre una beca, una plataforma que no carga o una nota mal puesta genera una ansiedad que debe ser atendida con rapidez, no es solo dar una respuesta, es darla en el momento justo para que el aprendizaje no se detenga por trabas administrativas. (Silva, 2019)

Por otro lado, la empatía es la capacidad de ponerse en los zapatos del estudiante para entender su contexto, se nota cuando un profesor nota que un alumno está rindiendo bajo y, en lugar de solo poner la nota roja, se acerca a preguntar qué está pasando, es diseñar procesos pensando en el usuario: si un trámite es demasiado complejo, la empatía busca simplificarlo para que el alumno no se frustre, una institución empática sabe que los estudiantes tienen empleos, familias y problemas personales, por lo que ofrece flexibilidad y apoyo humano en lugar de aplicar reglas rígidas sin mirar a quién tiene enfrente. (Silva, 2019)

Finalmente, estas dos características unidas crean un vínculo de lealtad, cuando un estudiante siente que su universidad lo escucha y se mueve por él, su compromiso con el estudio aumenta drásticamente, la calidad académica no es solo entregar conocimiento, es crear un entorno seguro donde el alumno sabe que, si tropieza o tiene una duda, hay un equipo humano listo para responder con rapidez y con la calidez necesaria para impulsarlo a seguir adelante. (Espinoza, Ramírez y Gutiérrez, 2022)

Elementos tangibles

Esta dimensión es la cara visible de la calidad académica, todo aquello que el estudiante puede ver, tocar y experimentar físicamente, aunque la educación es un proceso intelectual e intangible, necesita de un soporte material sólido para que el aprendizaje ocurra de manera digna y profesional, no se trata solo de lujo, sino de la coherencia entre lo que la institución dice ser y el entorno que ofrece para estudiar; es el escenario donde se desarrolla la vida universitaria y donde el alumno valida que su inversión tiene un respaldo real. (Espinoza, Ramírez y Gutiérrez, 2022)

Esta dimensión abarca la infraestructura y el equipamiento, hablamos de aulas cómodas, con buena iluminación y ventilación, pero también de laboratorios que cuenten con

herramientas actualizadas, en el mundo actual, esto incluye la tangibilidad digital: plataformas virtuales que sean estéticamente agradables y fáciles de navegar, un estudiante que entra a una biblioteca moderna o a un centro de cómputo con equipos veloces recibe un mensaje silencioso pero potente: aquí nos tomamos en serio tu formación, los elementos tangibles son el reflejo físico del respeto que la institución tiene por el proceso de enseñanza. (Silva, 2019)

Otro aspecto fundamental es la apariencia del personal y la comunicación visual, la forma en que los docentes y el equipo administrativo se presentan, así como la claridad de la señalética, los folletos informativos y hasta el diseño de los carnets, contribuyen a la percepción de orden y profesionalismo, si los materiales de estudio están bien diseñados, sin errores y con un formato limpio, el alumno siente que hay un estándar de excelencia que él también debe alcanzar, es el lenguaje visual de la calidad que ayuda a generar un sentido de pertenencia y orgullo por la institución. (Espinoza, Ramírez y Gutiérrez, 2022)

Por último, los elementos tangibles funcionan como evidencia de la promesa académica, un entorno descuidado, con techos en mal estado o software pirateado, contradice cualquier discurso de excelencia, por el contrario, un campus limpio, áreas verdes bien cuidadas y espacios de convivencia funcionales crean una atmósfera que invita a quedarse y a estudiar. (Espinoza, Ramírez y Gutiérrez, 2022)

Definición de términos básicos.

Tecnología de la información

Cuando hablamos de las tecnologías de la información en el mundo universitario, muchas veces cometemos el error de pensar solamente en computadoras modernas o en una conexión a internet que no se caiga, sin embargo, en el fondo, las TI representan algo mucho más profundo: son el sistema nervioso digital que permite que el conocimiento se mueva, se guarde y se transforme, en una institución, las TI son ese conjunto de herramientas, redes y programas que trabajan en silencio para que un estudiante pueda realizar desde una matrícula rápida hasta una investigación compleja en una biblioteca al otro lado del mundo, todo desde la palma de su mano. (Canal, 2018)

Acceso y conectividad

Cuando hablamos de acceso y conectividad en nuestra universidad, nos referimos básicamente a la puerta de entrada al mundo digital, no se trata solo de tener internet, sino de contar con las herramientas reales y el soporte técnico necesario para que un estudiante pueda cumplir con sus clases y tareas sin que la tecnología se convierta en un obstáculo, es la base de todo: si no hay un buen equipo o una señal estable, el resto de las herramientas digitales simplemente no se pueden aprovechar. (Silvera y Bustamante, 2020)

Manejo de plataformas

Cuando hablamos del Manejo de Plataformas, nos referimos a qué tan habilidoso se siente el estudiante al navegar por los sistemas digitales que la institución pone a su disposición, no se trata solo de saber prender la computadora, sino de entender cómo funcionan esos

espacios virtuales donde hoy ocurre gran parte de la vida universitaria, desde matricularse hasta descargar las lecturas para el examen parcial. (Silvera y Bustamante, 2020)

Competencia digital y autoaprendizaje

Es la dimensión más personal y profunda de tu investigación, porque se trata de lo que el estudiante hace con la tecnología por iniciativa propia, no es solo usar lo que la universidad te obliga, sino tener la curiosidad y la habilidad de convertir el internet en un maestro personal, en la realidad, esto significa que el alumno deja de ser un receptor de información para convertirse en el arquitecto de su propio conocimiento. (Silvera y Bustamante, 2020)

Calidad de servicio

La calidad del servicio implica la estandarización de procesos para garantizar resultados consistentes, minimizando la variabilidad y el error. Esto requiere una estructura organizada donde la infraestructura, el conocimiento especializado del personal y la capacidad de respuesta se alineen con las necesidades normativas y sociales. En este sentido, la calidad no es solo un objetivo final, sino una metodología de mejora continua que busca la excelencia operativa y la seguridad del usuario. (Jaime, Martínez y Conde, 2023)

Calidad de servicio académico

Se define académicamente como la magnitud de la discrepancia existente entre las expectativas previas del usuario y la percepción posterior del beneficio obtenido, no se considera un atributo aislado, sino un constructo multidimensional que articula la eficiencia técnica con la eficacia funcional, en este sentido, un servicio de calidad es aquel que logra una alineación sistemática entre los procesos operativos de la organización y las necesidades normativas y sociales del entorno en el que se despliega. (Matsumoto, 2014)

Formulación de hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el uso de las tecnologías de la información y la percepción de la calidad del servicio académico en los estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

2.5.2. Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre el acceso y conectividad con la percepción de la calidad del servicio académico en los estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Existe una relación significativa entre el manejo de plataformas digitales con la percepción de la calidad del servicio académico en los estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Existe una relación significativa entre la competencia digital con la percepción de la calidad del servicio académico en los estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

2.4. Operacionalización de variables.

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items
Tecnologías de la información	Quando hablamos de las tecnologías de la información en el mundo universitario, muchas veces cometemos el error de pensar solamente en computadoras modernas o en una conexión a internet que no se caiga, sin embargo, en el fondo, las TI representan algo mucho más profundo: son el sistema nervioso digital que permite que el conocimiento se mueva, se guarde y se transforme, en una institución, las TI son ese conjunto de herramientas, redes y programas que trabajan en silencio para que un estudiante pueda realizar desde una matrícula rápida hasta una investigación compleja en una biblioteca al otro lado del mundo, todo desde la palma de su mano. (Canal, 2018)	Acceso y Conectividad	✓ ¿Cuentas con una laptop o computadora propia para hacer tus trabajos de la facultad? ✓ ¿Tu conexión a internet en casa es lo suficientemente estable para llevar una clase sin que se corte? ✓ ¿Usas frecuentemente tus datos del celular para entrar a la plataforma de la universidad? ✓ ¿Utilizas los centros de cómputo o el Wi-Fi de la universidad cuando estás en el campus de Huacho?	Cuestionario
		Manejo de plataformas	✓ ¿Te resulta sencillo subir tus tareas y revisar materiales en el aula virtual de la UNJFSC? ✓ ¿Sabes cómo buscar libros o artículos científicos en bases de datos digitales (como la biblioteca virtual)? ✓ ¿Manejas algún programa específico de tu carrera (como Excel avanzado, AutoCAD, SPSS, etc.)? ✓ ¿Revisas tu correo institucional o los grupos de coordinación digital todos los días?	
		Competencia Digital	✓ ¿Sueles buscar información adicional en internet para profundizar los temas que los docentes explican en clase? ✓ ¿Utilizas herramientas en la nube (como Google Drive, Canva o grupos de estudio virtuales) para realizar trabajos con tus compañeros? ✓ ¿Sabes identificar cuándo una fuente de información en internet es confiable para tus trabajos de la facultad? ✓ ¿Has utilizado herramientas de Inteligencia Artificial o tutoriales digitales para resolver dudas académicas de forma autónoma?	

Calidad de servicio académico	Se define académicamente como la magnitud de la discrepancia existente entre las expectativas previas del usuario y la percepción posterior del beneficio obtenido, no se considera un atributo aislado, sino un constructo multidimensional que articula la eficiencia técnica con la eficacia funcional, en este sentido, un servicio de calidad es aquel que logra una alineación sistemática entre los procesos operativos de la organización y las necesidades normativas y sociales del entorno en el que se despliega. (Matsumoto, 2014)	Fiabilidad y Cumplimiento Capacidad de Respuesta y Empatía Elementos Tangibles	• ¿Sientes que tus profesores desarrollan todos los temas que prometieron en el sílabo del curso? • ¿Tus docentes suelen iniciar y terminar sus clases en el horario que te corresponde? • ¿Te explican claramente cómo te van a calificar antes de tomarte un examen o pedirte un trabajo? • ¿Tus notas aparecen publicadas en el sistema académico dentro de los plazos que dicta la universidad? • ¿Tus profesores responden tus preguntas o dudas académicas de manera clara durante la clase? • ¿Cuando tienes un problema con tu matrícula o documentos, la facultad te ayuda a resolverlo rápido? • ¿Sientes que los docentes tienen una actitud amable y están dispuestos a orientarte cuando lo necesitas? • ¿Recibes información actualizada y oportuna sobre cambios en clases o eventos de tu carrera? • ¿Consideras que los salones y laboratorios de tu facultad están limpios y en buen estado para recibir clases? • ¿Encuentras fácilmente los libros o materiales de estudio que necesitas en la biblioteca (física o virtual)? • ¿La plataforma donde revisas tus notas y te matriculas funciona correctamente la mayor parte del tiempo? • ¿Tus profesores utilizan materiales actualizados (diapositivas, lecturas, videos) que facilitan tu aprendizaje?	Cuestionario
---	--	--	---	---------------------

CAPÍTULO III:

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño de investigación

Tipo de investigación

El camino elegido para este estudio se define como una investigación de tipo descriptiva, esto significa que mi primer objetivo es actuar como un observador detallado, sin manipular ni cambiar las variables, no busco inventar un escenario, sino retratar con precisión qué es lo que está pasando en el entorno académico en este preciso momento, identificando sus rasgos y características más importantes.

Además, este trabajo tiene un alcance correlacional, esto quiere decir que no me detengo solo en describir los hechos, sino que busco entender cómo se llevan entre sí, mi intención es descubrir si existe un vínculo o una relación entre las variables, es como tratar de ver si, cuando una pieza se mueve, la otra también lo hace, lo que nos permite entender la dinámica real del servicio académico que estamos analizando.

Finalmente, la investigación se rige bajo un corte transversal. En términos sencillos, esto significa que la recolección de información se realiza en un único momento en el tiempo.

3.2 Población y muestra

Población:

La población de esta investigación está conformada por el universo de estudiantes que integran la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, no los vemos solo como datos estadísticos, sino como los usuarios principales que interactúan directamente con las herramientas digitales y los servicios que ofrece la institución, ellos son los testigos directos de

cómo las tecnologías de la información facilitan (o dificultan) su camino hacia la excelencia académica, sumando un total de: 300 estudiantes de ingeniería y sistemas.

Muestra

Debido a la magnitud de la población universitaria, se optó por una muestra representativa, la cual se obtuvo mediante un muestreo probabilístico aleatorio, siendo un total de: 30 estudiantes del II ciclo.

3.3. Técnica de recolección de datos

Para este estudio, se ha seleccionado la encuesta como técnica principal, la cual se materializa a través de un cuestionario de elaboración propia, esta elección responde a la necesidad de obtener información directa, estructurada y cuantificable de los participantes, permitiendo estandarizar las respuestas para un análisis posterior más preciso, cada cuestionario consta de 3 dimensiones y cuatro indicadores para cada una.

Operacionalización de variables

Tabla 1

Variable X

Dimensiones	Indicadores	N ítems	Categorías	Intervalos
Acceso y conectividad		4	Bajo	4 -6
			Moderado	7 -9
			Alto	10 -12
Manejo de plataformas		4	Bajo	4 -6
			Moderado	7 -9
			Alto	10 -12
Competencia digital y autoaprendizaje		4	Bajo	4 -6
			Moderado	7 -9
			Alto	10 -12
Tecnologías de la información		12	Bajo	12 -19
			Moderado	20 -27
			Alto	28 -36

Tabla 2

Variable Y

Dimensiones	Indicadores	N ítems	Categorías	Intervalos
Fiabilidad y cumplimiento		4	Bajo	4 -6
			Moderado	7 -9
			Alto	10 -12
Capacidad de respuesta y empatía		4	Bajo	4 -6
			Moderado	7 -9
			Alto	10 -12
Elementos tangibles		4	Bajo	4 -6
			Moderado	7 -9
			Alto	10 -12
Calidad del servicio académico		12	Bajo	8 -12
			Moderado	13 -17
			Alto	18 -24

CONFIABILIDAD

La variable Tecnologías de la información

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,896	12

La variable Calidad del servicio académico

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,913	12

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo por variables y dimensiones

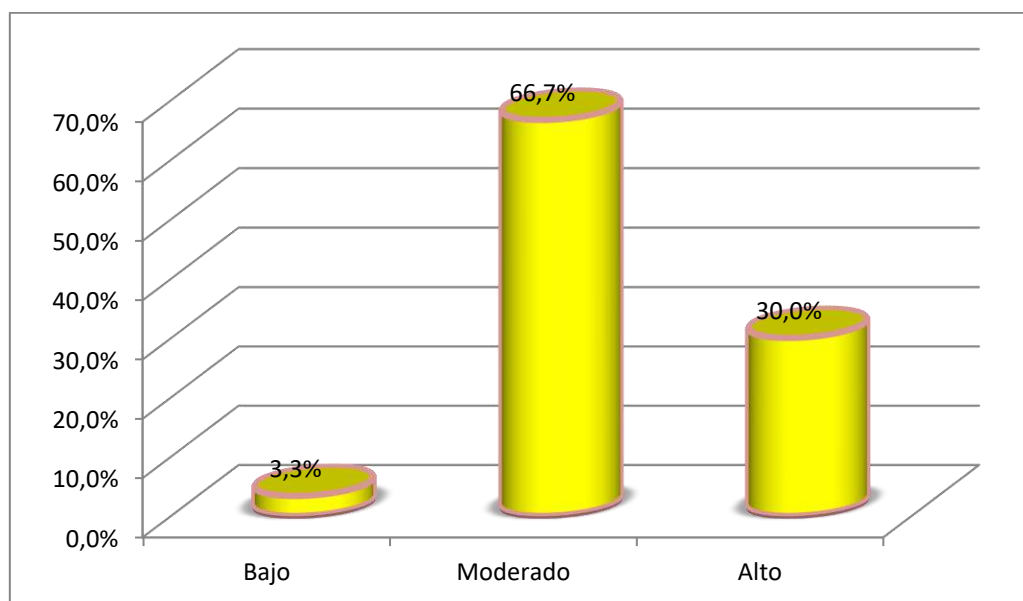
Tabla 3

Tecnologías de la información

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	3.3%
Moderado	20	66.7%
Alto	9	30.0%
Total	30	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Figura 1



De la fig. 1, un 66,7% de estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, consiguieron un nivel moderado en la variable tecnologías de la información, un 30,0% adquirieron un nivel alto y un 3,3% consiguieron un nivel bajo.

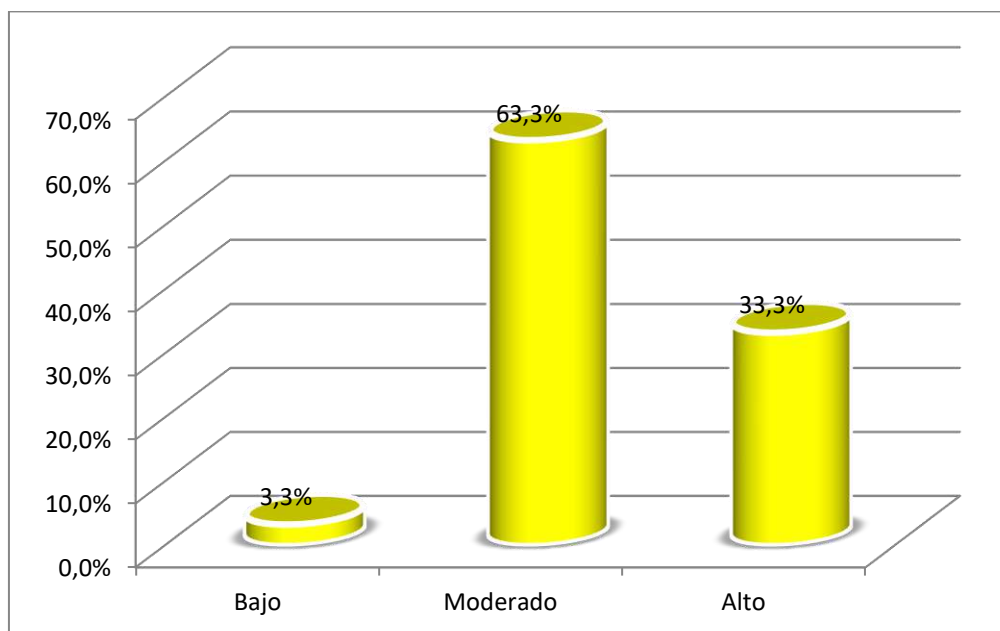
Tabla 4

Acceso y conectividad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	3.3%
Moderado	19	63.3%
Alto	10	33.3%
Total	30	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Figura 2



De la fig. 2, un 63,3% de estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, consiguieron un nivel moderado en la dimensión acceso y conectividad dentro de las tecnologías de la información, un 33,3% adquirieron un nivel alto y un 3,3% consiguieron un nivel bajo.

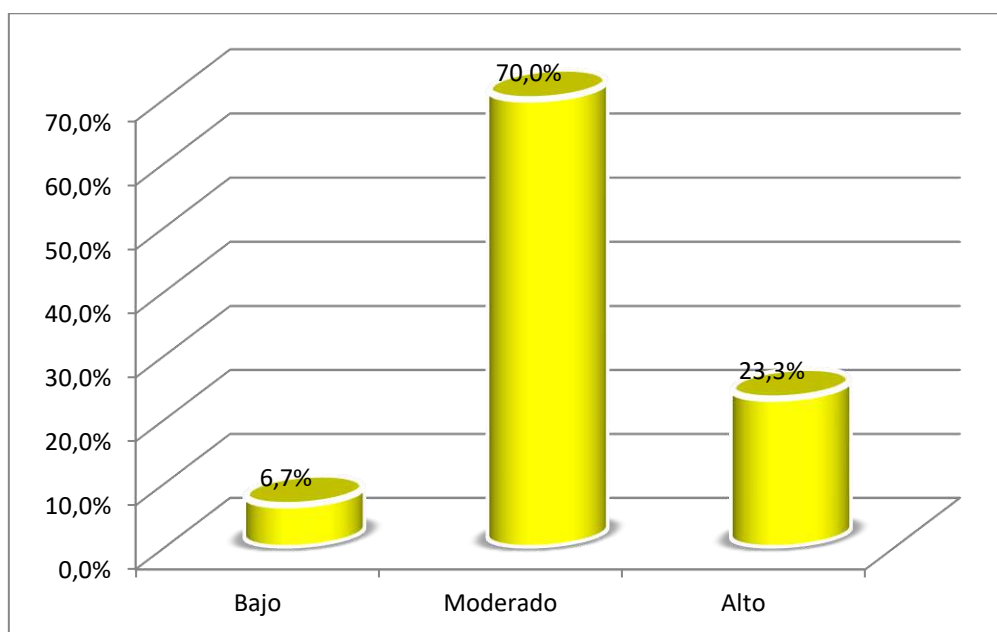
Tabla 5

Manejo de plataformas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	6.7%
Moderado	21	70.0%
Alto	7	23.3%
Total	30	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Figura 3



De la fig. 3, un 70,0% de estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, consiguieron un nivel moderado en la dimensión manejo de plataformas dentro de las tecnologías de la información, un 23,3% adquirieron un nivel alto y un 6,7% consiguieron un nivel bajo.

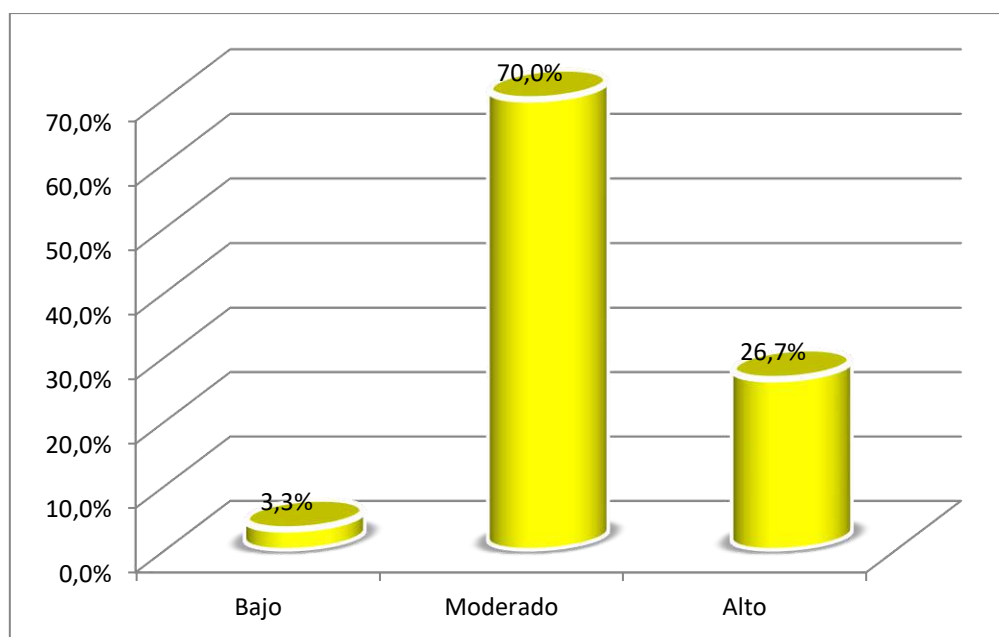
Tabla 6

Competencia digital y autoaprendizaje

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	3.3%
Moderado	21	70.0%
Alto	8	26.7%
Total	30	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Figura 4



De la fig. 4, un 70,0% de estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, consiguieron un nivel moderado en la dimensión competencia digital y autoaprendizaje dentro de las tecnologías de la información, un 26,7% adquirieron un nivel alto y un 3,3% consiguieron un nivel bajo.

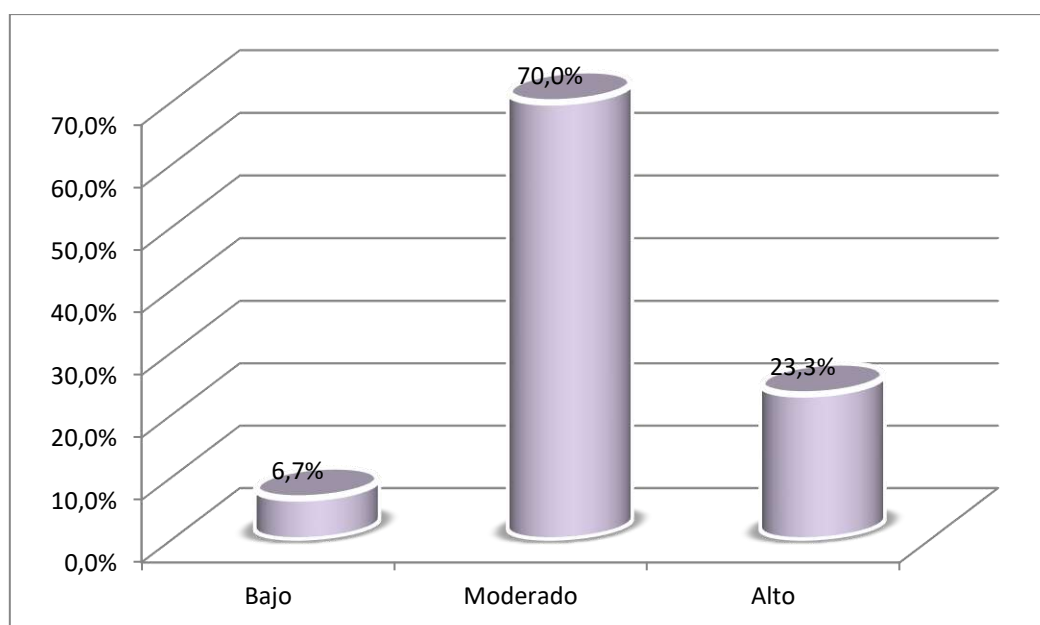
Tabla 7

Calidad del servicio académico

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	6.7%
Moderado	21	70.0%
Alto	7	23.3%
Total	30	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Figura 5



De la fig. 5, un 70,0% de estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, consiguieron un nivel moderado en la variable calidad del servicio académico, un 23,3% adquirieron un nivel alto y un 6,7% consiguieron un nivel bajo.

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ha: Existe una relación significativa entre el uso de las tecnologías de la información y la percepción de la calidad del servicio académico en los estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Tabla 8

Tecnologías de la información y calidad del servicio académico
Correlaciones

			Tecnologías de la información	Calidad del servicio académico
Rho de Spearman	Tecnologías de la información	Coef. Correlación	1	0.701
		Sig. (bilateral)	.	0.00
		N	30	30
	Calidad del servicio académico	Coef. Correlación	0.701	1
		Sig. (bilateral)	0.00	.
		N	30	30

La tabla muestra una correlación de $r = 0,701$, con un valor Sig. $< 0,05$, lo que admite la hipótesis alternativa y se impugna la nula. Por lo cual, se muestra que existe relación de magnitud buena entre el uso de las tecnologías de la información y la percepción de la calidad del servicio académico en los estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

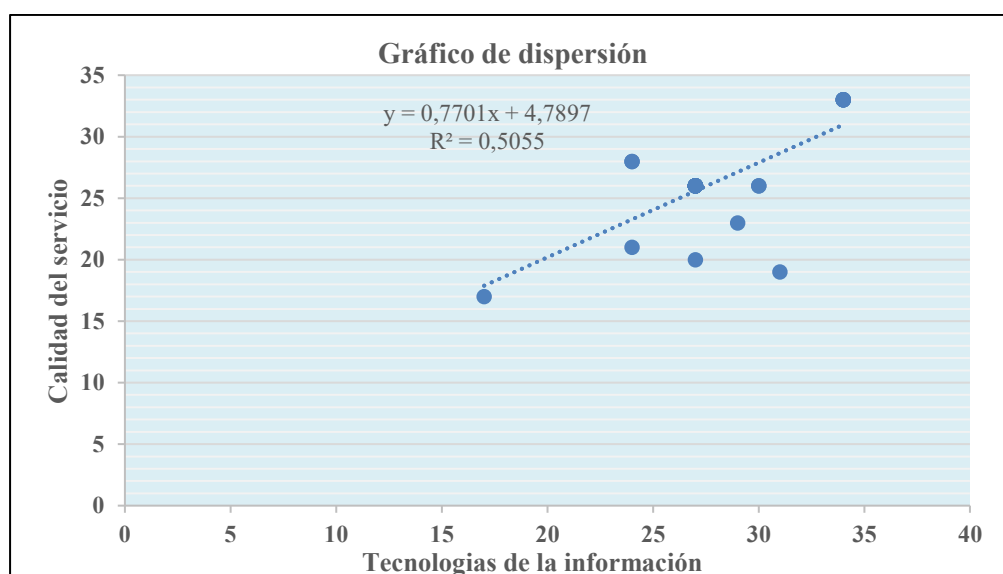


Figura 6.

Hipótesis específica 1

H1: Existe una relación significativa entre el acceso a conectividad y la percepción de la calidad del servicio académico en los estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Tabla 10

Acceso y conectividad y calidad del servicio académico

Correlaciones

			Acceso y conectividad	Calidad del servicio académico
Rho de Spearman	Acceso y conectividad	Coef. Correlación	1	0.628
		Sig. (bilateral)	.	0.00
		N	30	30
	Calidad del servicio académico	Coef. Correlación	0.628	1
		Sig. (bilateral)	0.00	.
		N	30	30

La tabla muestra una correlación de $r = 0,628$, con un valor $\text{Sig.} < 0,05$, lo que admite la hipótesis alternativa y se impugna la nula. Por lo cual, se muestra que existe relación de magnitud buena entre el acceso y conectividad dentro del uso de las tecnologías de la información y la percepción de la calidad del servicio académico en los estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

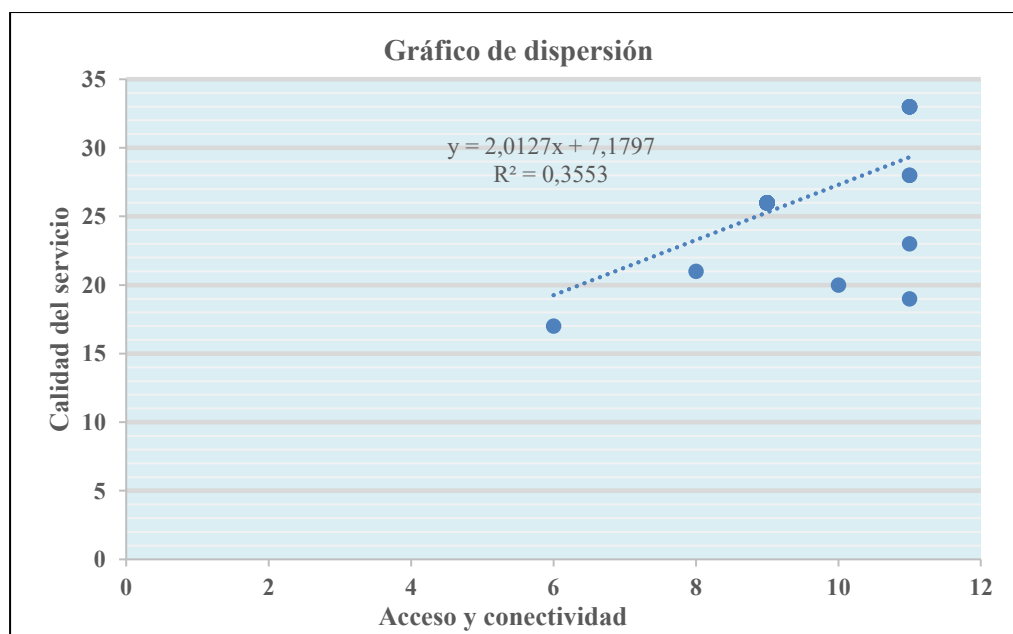


Figura 7.

Hipótesis específica 2

H2: Existe una relación significativa entre el manejo de plataformas digitales y la percepción de la calidad del servicio académico en los estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Tabla 11

Manejo de plataformas y calidad del servicio académico

Correlaciones

			Manejo de plataformas	Calidad del servicio académico
Rho de Spearman	Manejo de plataformas	Coef. Correlación	1	0.652
		Sig. (bilateral)	.	0.00
		N	30	30
	Calidad del servicio académico	Coef. Correlación	0.652	1
		Sig. (bilateral)	0.00	.
		N	30	30

La tabla muestra una correlación de $r = 0,652$, con un valor $\text{Sig.} < 0,05$, lo que admite la hipótesis alternativa y se impugna la nula. Por lo cual, se muestra que existe relación de magnitud buena entre el manejo de plataformas dentro del uso de las tecnologías de la información y la percepción de la calidad del servicio académico en los estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

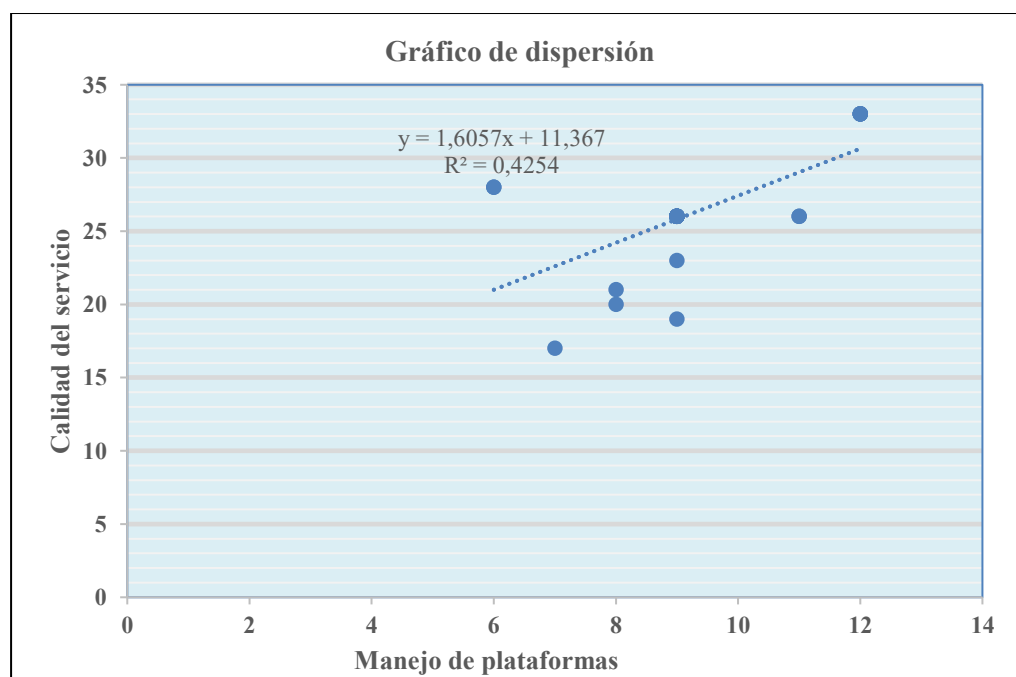


Figura 8.

Hipótesis específica 3

H3: Existe una relación significativa entre la competencia digital y el autoaprendizaje y la percepción de la calidad del servicio académico en los estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Tabla 12

Competencia digital y autoaprendizaje y calidad del servicio académico

Correlaciones			Competencia digital y autoaprendizaje	Calidad del servicio académico
Rho de Spearman	Competencia digital y autoaprendizaje	Coef. Correlación	1	0.583
		Sig. (bilateral)	.	0.00
		N	30	30
	Calidad del servicio académico	Coef. Correlación	0.583	1
		Sig. (bilateral)	0.00	.
		N	30	30

La tabla muestra una correlación de $r = 0,583$, con un valor $\text{Sig.} < 0,05$, lo que admite la hipótesis alternativa y se impugna la nula. Por lo cual, se muestra que existe relación de magnitud buena entre la competencia digital y autoaprendizaje dentro del uso de las tecnologías de la información y la percepción de la calidad del servicio académico en los estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

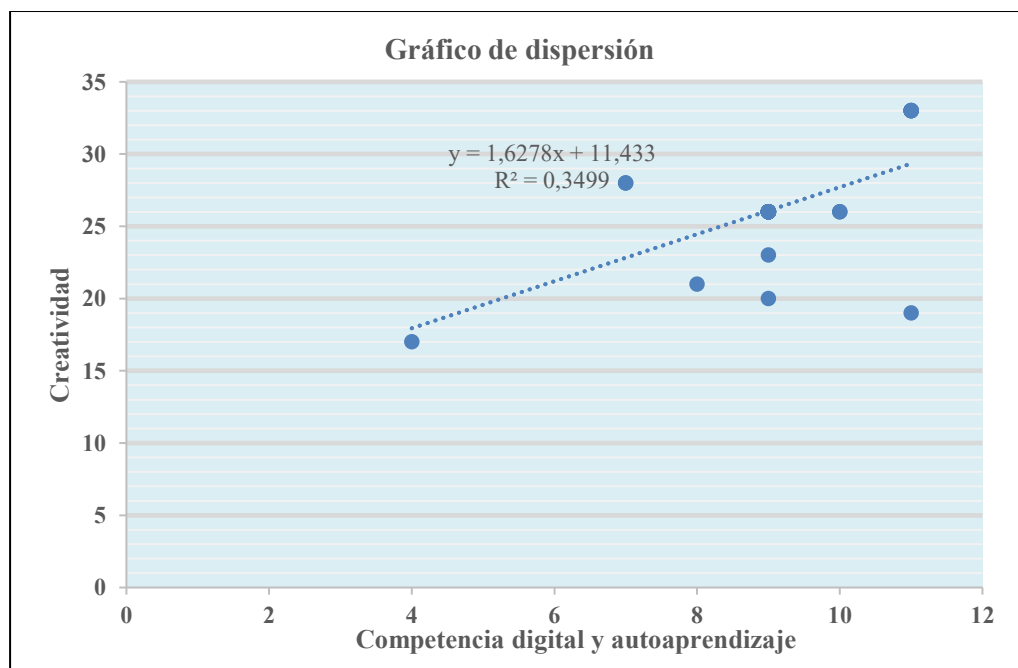


Figura 9

CAPITULO V

DISCUSION

5.1 Discusión

Los resultados obtenidos guardan relación con los hallazgos reportados por diversos estudios internacionales y nacionales, los cuales coinciden en destacar la importancia de las Tecnologías de la Información y Comunicación como un elemento clave para mejorar la calidad del servicio educativo en las universidades, a nivel internacional, Vázquez (2024), Pacho (2025) y Mendoza (2023) sostienen que la estabilidad de los sistemas de información, la disponibilidad de plataformas digitales eficientes y una adecuada infraestructura tecnológica influyen positivamente en la satisfacción y compromiso de los estudiantes, estos autores coinciden en que la experiencia educativa actual depende en gran medida de entornos virtuales funcionales, accesibles y capaces de responder a las necesidades académicas de los usuarios.

De manera similar, en el contexto nacional, Castillo (2023), Huamán (2023) y Mamani (2024) evidencian que la calidad del servicio percibida por los estudiantes mejora cuando las universidades cuentan con plataformas tecnológicas modernas, soporte oportuno y herramientas digitales fáciles de utilizar, destacando que la tecnología facilita los procesos académicos y administrativos y que también fortalece la confianza y la satisfacción de la comunidad estudiantil.

En conjunto, estas investigaciones respaldan la idea de que la gestión eficiente de las TIC constituye un factor determinante para elevar la calidad del servicio universitario, las instituciones de educación superior deben considerar la innovación tecnológica y la capacitación continua como estrategias fundamentales para responder a las demandas de una educación cada vez más digitalizada.

CAPITULO VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

1. **Primera:** Existe relación de magnitud buena entre el uso de las tecnologías de la información y la percepción de la calidad del servicio académico en los estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
2. **Segunda:** Existe relación de magnitud buena entre el acceso y conectividad dentro del uso de las tecnologías de la información y la percepción de la calidad del servicio académico en los estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
3. **Tercera:** Existe relación de magnitud buena entre el manejo de plataformas dentro del uso de las tecnologías de la información y la percepción de la calidad del servicio académico en los estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
4. **Cuarta:** Existe relación de magnitud buena entre la competencia digital y autoaprendizaje dentro del uso de las tecnologías de la información y la percepción de la calidad del servicio académico en los estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

6.2 Recomendaciones

Fortalecer las competencias digitales de los docentes mediante programas permanentes de capacitación en herramientas tecnológicas, metodologías innovadoras y plataformas especializadas utilizadas en la formación de Ingeniería de Sistemas, con el fin de optimizar los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Promover el uso de recursos tecnológicos que permitan adaptar las estrategias educativas a las características y necesidades de cada estudiante, favoreciendo una formación más flexible, inclusiva y orientada al desarrollo de competencias profesionales.

Implementar entornos virtuales de aprendizaje, laboratorios digitales y materiales interactivos que faciliten el aprendizaje autónomo, permitiendo que los estudiantes profundicen en temas de interés y avancen de acuerdo con su propio ritmo de estudio.

Establecer mecanismos periódicos de evaluación y monitoreo de las herramientas tecnológicas empleadas en la carrera, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y garantizar que estas contribuyan efectivamente a la calidad del servicio educativo.

Considerar la opinión de los estudiantes respecto al uso de las tecnologías académicas, recopilando sus sugerencias y experiencias para fortalecer la gestión de las plataformas institucionales y mejorar continuamente la experiencia formativa.

Incentivar el desarrollo de nuevas investigaciones relacionadas con la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la educación superior, especialmente en el ámbito de Ingeniería de Sistemas, con el objetivo de generar evidencia que contribuya a la innovación y al fortalecimiento de la calidad educativa.

CAPÍTULO VII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Fuentes bibliográficas

Beisiegel, C. (2025). *La calidad de la enseñanza en las escuelas públicas*. Editorial Casper Book.

Canal, J. F. (2018). Ventajas y amenazas del uso de las TIC en el ámbito educativo. Guadalajara: *Asociación Investigación, Formación y Desarrollo de Proyectos Educativos*.

Castillo, D. (2020). *Las TIC en los procesos de enseñanza-aprendizaje desarrollados por maestros tutores de Educación Primaria en la Región de Murcia*. Editorial RIITE

Espinoza, E., Ramírez, A. y Gutiérrez, J. (2022). *Calidad del servicio educativo y nivel académico de estudiantes universitarios de Lima*. Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores.

Risopatrón, V. (2015). *El concepto de calidad de la educación*. Santiago, Chile: Unesco/Orealc.

Fuentes hemerográficas

Castillo, M. (2023). “*Influencia de los servicios de información tecnológica en la calidad del servicio académico percibido por los estudiantes de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*” (Tesis de grado), Universidad Nacional de San Agustín, Perú.

Huamán, R. (2023). “*Las plataformas virtuales y la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Facultad de Tecnología de la Universidad Nacional de*

Educación Enrique Guzmán y Valle, 2023” (Tesis de grado), Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú.

Mamani, F. (2024). “*Impacto de las herramientas de información en la calidad del servicio percibido por los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano*” (Tesis de grado), Universidad Nacional del Altiplano, Perú.

Mendoza, J. (2023). “*La infraestructura tecnológica como determinante de la calidad del servicio percibida por el estudiante universitario*” (Tesis doctoral), Universidad de la Costa, Colombia

Pacho, Y. (2025). “*Tecnologías de la Información y la Comunicación en el desarrollo de habilidades blandas en estudiantes tecnológicos*” (Tesis de maestría), Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador.

Vázquez, L.(2024). “*La gestión de las tecnologías de información como factor clave en la calidad del servicio percibida por los estudiantes universitarios*” (Tesis de maestría), Universidad Autónoma del Estado de México

Fuentes electrónicas

Alania, R., y Orosco, J. (2023). Tecnologías de la información y las comunicaciones en empresas de servicio en el contexto de la pandemia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28, 564-579. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9>.

Durand, L. y Peña, J. (2020). *Tecnología de la información y calidad de servicio en una institución educativa, Lima – 2019*, recuperado de: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2988/4402>

- Figueroa, K. y Cervantes, C. (2019). *Impacto de las tecnologías de información y comunicación en la satisfacción del cliente interno y externo en las empresas de servicios dentales mas representativas en lima metropolitana* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/626395>Gamarra
- Flores J., Hernández, R. y Garay, 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>
- Guzmán, S. (2022). *Teletrabajo y calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111388/Guzman_Y_SJSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jaime, M., Martínez, D., & Conde, R. (2023). Calidad de servicio en la decisión de compra en centros comerciales de Perú. *Quipukamayoc*, 31(65), 61-71.
<https://doi.org/10.15381/quipu.v31i65.24665>
- Matsumoto, N. (2014). *Desarrollo del modelo servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto. Perspectivas*, 34, 181–209.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S199437332014000200005
- Oyarce, P. y Cruz, M.(2016). *Tecnologías de información y comunicación, TIC y su relación con el desempeño docente con calidad en la Escuela Académica Profesional de Comunicación Social de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2015*

[Tesis de Maestría]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/e22476d8-12a8-4c82-a574-0a90f0ddb8aaParasuraman>

Silva, F. (2019). *Por un sentido público de calidad en la educación*– Recuperado de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/80508/1/silva.pdf>

Silvera, J. y Bustamante, F. (2020). *Las tics y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 81770 María Inmaculada Concepción Chao—2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49489Solórzano>

ANEXOS

CUESTIONARIO

APLICACIÓN: TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN

Lea detenidamente cada ítem y marque con un X la respuesta correcta:

ACCESO Y CONECTIVIDAD

¿Cuentas con una laptop o computadora propia para hacer tus trabajos de la facultad?

SI () NO ()

¿Tu conexión a internet en casa es lo suficientemente estable para llevar una clase sin que se corte?

SI () NO ()

¿Usas frecuentemente tus datos del celular para entrar a la plataforma de la universidad?

SI () NO ()

¿Utilizas los centros de cómputo o el Wi-Fi de la universidad cuando estás en el campus de Huacho?

SI () NO ()

MANEJO DE PLATAFORMAS

¿Te resulta sencillo subir tus tareas y revisar materiales en el aula virtual de la UNJFSC?

SI () NO ()

¿Sabes cómo buscar libros o artículos científicos en bases de datos digitales (como la biblioteca virtual)?

SI () NO ()

¿Manejas algún programa específico de tu carrera (como Excel avanzado, AutoCAD, SPSS, etc.)?

SI () NO ()

¿Revisas tu correo institucional o los grupos de coordinación digital todos los días?

SI () NO ()

COMPETENCIA DIGITAL

¿Sueles buscar información adicional en internet para profundizar los temas que los docentes explican en clase?

SI () NO ()

¿Utilizas herramientas en la nube (como Google Drive, Canva o grupos de estudio virtuales) para realizar trabajos con tus compañeros?

SI () NO ()

¿Sabes identificar cuándo una fuente de información en internet es confiable para tus trabajos de la facultad?

SI () NO ()

¿Has utilizado herramientas de Inteligencia Artificial o tutoriales digitales para resolver dudas académicas de forma autónoma?

SI () NO ()

CUESTIONARIO

APLICACIÓN CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO

Lea detenidamente cada ítem y marque con un X la respuesta correcta:

FIABILIDAD Y CUMPLIMIENTO

¿Sientes que tus profesores desarrollan todos los temas que prometieron en el sílabo del curso?

SI () NO ()

¿Tus docentes suelen iniciar y terminar sus clases en el horario que te corresponde?

SI () NO ()

¿Te explican claramente cómo te van a calificar antes de tomarte un examen o pedirte un trabajo?

SI () NO ()

¿Tus notas aparecen publicadas en el sistema académico dentro de los plazos que dicta la universidad?

SI () NO ()

CAPACIDAD DE RESPUESTA Y EMPATÍA

¿Tus profesores responden tus preguntas o dudas académicas de manera clara durante la clase?

SI () NO ()

¿Cuando tienes un problema con tu matrícula o documentos, la facultad te ayuda a resolverlo rápido?

SI () NO ()

¿Sientes que los docentes tienen una actitud amable y están dispuestos a orientarte cuando lo necesitas?

SI () NO ()

¿Recibes información actualizada y oportuna sobre cambios en clases o eventos de tu carrera?

SI () NO ()

ELEMENTOS TANGIBLES

¿Consideras que los salones y laboratorios de tu facultad están limpios y en buen estado para recibir clases?

SI () NO ()

¿Encuentras fácilmente los libros o materiales de estudio que necesitas en la biblioteca (física o virtual)?

SI () NO ()

¿La plataforma donde revisas tus notas y te matriculas funciona correctamente la mayor parte del tiempo?

SI () NO ()

¿Tus profesores utilizan materiales actualizados (diapositivas, lecturas, videos) que facilitan tu aprendizaje?

SI () NO ()

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	MÉTODOS Y TÉCNICAS	POBLACIÓN Y MUESTRA
“Tecnologías de la información y calidad del servicio académico en los estudiantes de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión”	PROBLEMA GENERAL ¿Cómo se relacionan las tecnologías de la información y la calidad del servicio académico en los estudiantes de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre las tecnologías de la información y la calidad del servicio académico en los estudiantes de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión	HIPÓTESIS GENERAL Existe una relación significativa entre el uso de las tecnologías de la información y la percepción de la calidad del servicio académico en los estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.	VARIABLE INDEPENDIENTE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION • Acceso y Conectividad • Manejo de plataformas • Competencia Digital	INVESTIGACIÓN Descriptiva Correlacional Intensional DISEÑO No experimental	MÉTODO Científico TÉCNICAS Aplicación de fichas a estudiantes Fichaje durante el estudio, análisis bibliográficos y documental INSTRUMENTO: CUESTIONARIO	Población: 300 estudiantes de ingeniería y sistemas Muestra: 30 estudiantes del II ciclo
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cómo se relaciona el acceso y conectividad con la calidad del servicio académico en los estudiantes de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar la relación entre el acceso y conectividad con la calidad del servicio académico en los estudiantes de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión	HIPÓTESIS ESPECÍFICA Existe una relación significativa entre el acceso y conectividad y la percepción de la calidad del servicio académico en los estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.	VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO			
	¿Cómo se relaciona el manejo de plataformas con la calidad del servicio académico en los estudiantes de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?	Determinar la relación entre el manejo de plataformas con la calidad del servicio académico en los estudiantes de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión	Existe una relación significativa entre el manejo de plataformas digitales y la percepción de la calidad del servicio académico en los estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.	✓ Fiabilidad y Cumplimiento ✓ Capacidad de Respuesta y Empatía ✓ Elementos Tangibles			
	¿Cómo se relaciona la competencia digital con la calidad del servicio académico en los estudiantes de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?	Determinar la relación entre la competencia digital con la calidad del servicio académico en los estudiantes de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión	Existe una relación significativa entre la competencia digital y la percepción de la calidad del servicio académico en los estudiantes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.				

