

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI**

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA
UNIVERSITARIA**



**LAS TIC Y LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN
ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR,
TRUJILLO 2023**

Tesis para obtener el grado académico de:
MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA
UNIVERSITARIA

AUTORES

Br. Fany Jara Estela
Br. Ery Antony Muñoz Sullasi

ASESOR

Mg. Pedro Enrique Zata Pupuche
<https://orcid.org/0000-0002-2433-7703>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Tecnología aplicada a la Educación Superior
**TRUJILLO - PERÚ
2024**

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado: Dr. Reaño Portal Winston Rolando,

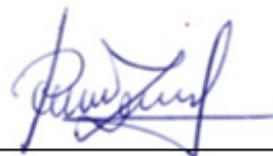
Yo, Mg. Pedro Enrique Zata Papuche con DNI N° 70027648, como asesor(a) de la tesis titulada:

LAS TIC Y LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR, TRUJILLO 2023

Desarrollada por los bachilleres: Fany Jara Estela con DNI N°47515819 y Ery Antony Muñoz Sullasi Con DNI N° 48452822

De la MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

Considero que dicha tesis reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de tesis de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Firma del asesor

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la Universidad

Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Vicerrectora Académica

Dr. Winston Rolando Reaño Portal

Director de la Escuela de Posgrado

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

Vicerrectora de Investigación (e)

Dra. Teresa Sofía Reategui Marin

Secretaria General

DEDICATORIA

*A los tres ángeles que desde el cielo sonríen
y me abrazan por este logro en mi vida
académica.*

Fany

Dedicatoria:

*A mis padres, Gilmer y Vilma, quienes son
mi motivo para continuar creciendo como
profesional.*

Antony

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarnos la fortaleza espiritual para vencer los obstáculos que se presentaron en el trayecto

A los maestros que nos acompañaron en estos ciclos académicos, motivándonos a seguir construyendo nuevos aprendizajes.

A nuestro asesor de Tesis, por compartir sus conocimientos e invertir su tiempo en nuestro trabajo de investigación.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo por ser la casa de formación académica que nos permite seguir creciendo profesionalmente.

Por último, agradecemos a todas aquellas personas que, aunque ajenas al entorno educativo, fueron también parte importante durante nuestro desarrollo académico al brindarnos su constante apoyo, aliento y motivación.

Los autores

DECLARATORIA DE LEGITIMIDAD DE AUTORÍA

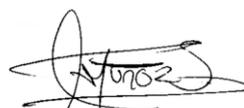
Nosotros, Fany Jara Estela, con DNI 47515819 y Ery Antony con DNI 48452822, egresados de la Maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: LAS TIC Y LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR, TRUJILLO 202, LA QUE CONSTA DE UN TOTAL DE 136 PÁGINAS EN APÉNDICES

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Los autores



Br. Fany Jara Estela
DNI: 47515819



Br. Ery Antony Muñoz Sullasi
DNI: 48452822

ÍNDICE

Declaratoria de la originalidad.....	ii
Autoridades Universitarias	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de legitimidad de autoría.....	vi
RESUMEN.....	ix
KEYWORDS:.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. METODOLOGÍA	30
III. RESULTADOS.....	43
IV DISCUSIÓN	70
V. CONCLUSIONES	74
VI. RECOMENDACIONES.....	76
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
ANEXOS Y/O APENDICES.....	79
Anexo 1: Instrumentos	79
Anexo 2: Formato Virtual de los Instrumentos.....	92
Anexo 3: Aplicación de los Instrumentos.....	102
Anexo 4: Confiabilidad y Validez de los Instrumentos	107
Anexo 5: Fórmula.....	116
Anexo 6: Operacionalización de Variables.....	119
Anexo 7: Matriz de Consistencia.....	127
Anexo 8: Base de datos de Aplicación de Instrumentos.....	130
Anexo 9: Porcentaje de Turnitin.....	135

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población Total de Estudiantes	40
Tabla 2	Población de Estudiantes para muestra	41
Tabla 3	Nivel de Tecnología de la Información y Comunicación	43
Tabla 4	Dimensión Competencias Instrumentales	45
Tabla 5	Dimensión Competencia Profesional	47
Tabla 6	Dimensión Competencias Didácticas	49
Tabla 7	Nivel de Calidad de Servicio Educativo	51
Tabla 8	Dimensión Satisfacción del Cliente	53
Tabla 9	Dimensión Necesidades Educativos	55
Tabla 10	Dimensión Gestión Docente	57
Tabla 11	Dimensión Mejora Continua	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Nivel de Tecnología de la Información y Comunicación	44
Figura 2	Dimensión Competencia Instrumentales	46
Figura 3	Dimensión Competencias Profesionales	48
Figura 4	Dimensión Competencias Didácticas	50
Figura 5	Nivel de Calidad de Servicio Educativo	52
Figura 6	Dimensión Satisfacción del Cliente	54
Figura 7	Dimensión Necesidades Educativas	56
Figura 8	Dimensión Gestión Docente	58
Figura 9	Dimensión Mejora Continua	60

RESUMEN

Este trabajo de investigación se realizó en la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica. Teniendo como objetivo diagnosticar la relación existente entre el uso de las TIC y la Calidad del servicio educativo. El proyecto metodológico concierne al estudio elemental de alcance descriptivo correlacional, diseño no experimental y de corte transversal, trabajando con una muestra de 214 alumnos del nivel Técnico Superior. La recolección de datos de la primera variable uso de las TIC empleó la técnica de la encuesta que hizo uso de un cuestionario de escala tipo Likert asimismo para la segunda variable estrategias de aprendizaje se usó un cuestionario de escala tipo Likert. Los resultados revelaron que existe relación entre el uso de las TIC y la calidad del servicio educativo en los alumnos de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0,874 lo que indica que existe una relación significativa muy alta con un nivel de significancia $< 0,000$. El uso de las TIC también se relaciona muy significativamente con las dimensiones de satisfacción del cliente, necesidades educativas, gestión docente y la mejora continua.

Palabras clave: TIC, calidad de servicio, aprendizaje.

ABSTRACT

This research work was conducted at the Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica. The objective was to diagnose the relationship between the use of ICT and the quality of educational service. The methodological project concerns the elementary study of descriptive correlational scope, non-experimental and cross-sectional design, working with a sample of 214 students. The data collection of the first variable ICT use used the survey technique that made use of a Likert-type scale questionnaire, likewise for the second variable learning strategies a Likert-type scale questionnaire was used. The results revealed that there is a relationship between the use of ICT and the quality of educational service in the students of the Escuela de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica, Trujillo 2023, according to Spearman's Rho correlation coefficient 0.874 which indicates that there is a very high significant relationship with a significance level < 0.000 . The use of ICT is also significantly related to the dimensions of customer satisfaction, educational needs, teaching management and continuous improvement in the higher education institution.

Key words: ICT, service quality, learning.