



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN (TIC) Y GESTIÓN DE CALIDAD EN
LA UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE - FILIAL SATIPO, 2020**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS.**

AUTOR:

SOTO ROSALES ROMARIO ANDERSON
ORCID: 0000-0002- 1014-8020

ASESORA:

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
ORCID: 0000-0001-6079-2319

**SATIPO – PERÚ
2021**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Soto Rosales, Romario Anderson

ORCID: 0000-0002-1014-8020

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Satipo, Perú

ASESOR

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración,
Satipo, Perú

JURADOS

Vilela Vargas, Victor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Azabache Arquinio Carmen rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Espinosa Otoyá, Victor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgr. Vilela Vargas, Victor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

PRESIDENTE

Mgr. Azabache Arquinio Carmen rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

MIEMBRO

Mgr. Espinosa Otoyá, Victor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

MIEMBRO

Dra. Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

ASESORA

DEDICATORIA

Dedicado para mi abuela y mi madre que siempre están conmigo y siempre me brindaron el apoyo, son mi inspiración de cada día, agradecido con mi maestra por el apoyo, y a mi primo por su apoyo en temas de asesoría

RESUMEN

La presente investigación se planteó como objetivo general: determinar la relación entre las tecnologías de la información y comunicación, con la gestión de calidad en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, año 2020, la investigación de tipo Correlacional, nivel cuantitativo y diseño no experimental, en cuanto a la universo y la muestra está constituido por 15 trabajadores de la universidad. Para la recopilación de la información se aplicó la técnica de la encuesta; con el instrumento del cuestionario con la estructura de preguntas con escalamiento tipo Likert, para medir el grado de correlación; y para el procesamiento de datos se utilizó el software SPSS V.23 con lo que se obtuvo las tablas y el gráfico porcentuales. A través de los resultados se pudo constatar la relación existente entre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión de calidad en la universidad católica los Ángeles de Chimbote a través del coeficiente Pearson mostraron un valor $r= 0.676$ entre las variables las tecnologías de la información y comunicación y gestión de calidad, llegando a la conclusión que las tecnologías de la información y comunicación y gestión de calidad tiene una relacion significativa bilateral de $p=006$ siendo $p < 0,05$ lo que indica que la relacion es estadísticamente significativa.

Palabras clave: Gestión de calidad, Tecnología de la Información y Comunicación, herramientas, antivirus, programa, internet.

ABSTRACT

The present research was proposed as a general objective: to determine the relationship between information and communication technologies, with quality management at the Los Ángeles de Chimbote Catholic University, year 2020, Correlational type research, quantitative level and non-experimental design As for the universe and the sample is made up of 15 university workers. To collect the information, the survey technique was applied; with the questionnaire instrument with the question structure with Likert-type scaling, to measure the degree of correlation; and for data processing, the SPSS V.23 software was used, with which the percentage tables and graph were obtained. Through the results it was possible to verify the relationship between information and communication technologies and quality management in the Catholic University of Los Ángeles de Chimbote through the Pearson coefficient, they showed a value $r = 0.676$ between the variables the technologies of the information and communication and quality management, reaching the conclusion that information and communication technologies and quality management have a significant bilateral relationship of $p = 006$, with $p < 0.05$, which indicates that the relationship is statistically significant.

Keywords: Quality management, Information and Communication

Technology, tools, antivirus, program, internet.

CONTENIDO

TITULO	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
CONTENIDO	vii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURA	x
INDICE DE CUADROS	xi
I. INTRODUCCION	1
II. REVISION DE LITERATURA	3
2.1 Antecedentes	3
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	16
2.2.1 Tecnologías de la información y comunicación (TIC)	16
2.2.1.1 Clasificación de las Tics:	18
2.2.1.2 Características de las TIC:	18
2.2.1.3 Importancia de las TICs:.....	21
2.2.1.4 Integración de las Tics en educación:	22
2.2.1.5 Integración de las Tics en actividades administrativas:.....	22
2.2.2 Gestión de Calidad.....	23
2.2.2.1 La evolución de la gestión de calidad	23
2.2.2.2 Concepto de gestión de calidad	25
2.2.2.3 Principios de gestión de calidad:	28
2.2.2.4 Importancia de la gestión de calidad:	28
2.2.2.5 Características de la gestión de calidad:	29
2.2.2.6 Perspectivas del Sistema de Gestión de calidad:	29
2.2.2.7 Etapas de sistema de gestión de calidad:	29

2.2.2.8 Teoría de las Mypes	32
III. HIPOTESIS	35
3.1 Hipótesis General.....	35
3.2 Hipótesis Específica.....	35
IV. METODOLOGIA	36
4.1 Tipo de investigación.....	36
4.2 Nivel de investigación	36
4.3 Diseño de investigación	36
4.4 El universo y muestra:	37
4.5 Definición y Operacionalización de las variables.....	37
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
4.7 Plan de análisis.....	39
4.8 Matriz de consistencia	40
4.9 Principios éticos.....	41
V. RESULTADOS	44
5.1 Resultados descriptivos.....	44
5.2 Resultados inferenciales	64
5.3 Análisis de resultados	73
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
6.1 CONCLUSIONES	77
6.2 RECOMENDACIONES.....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	80
ANEXOS	82
Anexos 1: Cuestionario dirigido al trabajador	82
Anexo 2: consentimiento informado.....	84
Anexo 3: Autorización.....	85

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 : Distribución de frecuencia de equipamiento para las TICs.....	44
TABLA 2: Distribución de frecuencia de conocimientos sobre Tics	45
TABLA 3: Distribución de los recursos tecnológicos	46
TABLA 4: Distribución de frecuencia de los entornos virtuales de aprendizaje.....	47
TABLA 5: Distribución de frecuencia de las tics	48
TABLA 6: Distribución de frecuencia de las tics en la facilitación	49
TABLA 7: Distribución de frecuencia de las tics en la rapidez de los trámites	50
TABLA 8: Distribución de frecuencia en el uso del internet	51
TABLA 9: Distribución de frecuencia del uso de las Tics	52
TABLA 10: Distribución de frecuencia de las nuevas Tics.....	53
TABLA 11: Distribución de frecuencia en implementación de equipos	54
TABLA 12: Distribución de frecuencia en la satisfacción de necesidades	55
TABLA 13: Distribución de frecuencia en el servicio de calidad	56
TABLA 14: Distribución de frecuencia en cumplimiento con las expectativas	57
TABLA 15: Distribución de frecuencia de las expectativas del culmino de los estudios	58
TABLA 16: Distribución de frecuencia en la eficiencia al uso de las Tics	59
TABLA 17: Distribución de frecuencia en la eficiencia de las actividades	60
TABLA 18: Distribución de frecuencia en el servicio de calidad adecuado	61
TABLA 19: Distribución de frecuencia en el pago de matrículas y pensiones	62
TABLA 20: Distribución de frecuencia de las tics en disminución de costos.....	63

INDICE DE FIGURA

FIGURA 1: Equipamiento informático para las TICs	44
FIGURA 2: conocimientos sobre Tics	45
FIGURA 3: Recursos tecnológico	46
FIGURA 4: entornos virtuales de aprendizaje	47
FIGURA 5: agilización de las actividades en el trabajo	48
FIGURA 6: los tics en la facilitación de los tramites.....	49
FIGURA 7: Rapidez en los tramites	50
FIGURA 8: El uso del internet y sus herramientas informáticas.....	51
FIGURA 9: El uso de las tecnologías de información en la labor administrativa	52
FIGURA 10: las nuevas tecnologías en comunicación con los estudiantes.....	53
FIGURA 11: Implementación de equipos tecnológicos	54
FIGURA 12: satisfacción de necesidades a sus estudiantes	55
FIGURA 13: Servicio de calidad a los estudiantes	56
FIGURA 14: Cumpliendo las expectativas de los estudiantes.....	57
FIGURA 15: Expectativas al culmino de los estudios.....	58
FIGURA 16: Eficiencia a los estudiantes con el uso de las Tics	59
FIGURA 17: eficiencia en sus actividades programadas.....	60
FIGURA 18: servicio de calidad al menor costo	61
FIGURA 19: pago de matrículas y pensiones	62
FIGURA 20: Las tics en disminución de costos	63

INDICE DE CUADROS

4.3 Definición y Operacionalización de las variables e indicadores	37
4.6 Matriz de consistencia	40

I. INTRODUCCION

En la presente investigación titulada “Las Tecnologías de la Información y Comunicación y Gestión de Calidad en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote” Deriva de la línea de investigación de la escuela profesional de Administración. el enunciado del problema establecido es: ¿Qué relación existe entre las TIC y la gestión de calidad en la universidad católica los Ángeles de Chimbote?, asimismo para dar solución al problema encontrado, se planteó como objetivo general: determinar la relación entre las tecnologías de la información y comunicación con la gestión de calidad en la universidad católica los Ángeles de Chimbote,2020; además, se ha planteado los siguientes objetivos específicos: a)Determinar la relación entre la tecnología informática con la gestión de calidad en la universidad católica los Ángeles de Chimbote año,2020;b) Determinar la relación entre las herramientas informática y la gestión de calidad en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote en el 2020.

Referente a la metodología se puede afirmar que la investigación será de tipo Correlacional. Nivel cuantitativo, con un diseño no experimental de corte trasversal, la población a considerar para la investigación estará conformada por el personal administrativo que labora en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, posteriormente se establecerá la muestra a la que se aplicará el cuestionario estructurado de 20 preguntas de escala ordinal: para lo que será el procesamiento de datos, para ello se hará uso del programa informático SPSS vs20.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación y la Gestión de Calidad, han tomado gran relevancia en estos últimos años y particularmente en esta época de pandemia, pues todo el trabajo académico se hace en forma virtual. Tener un conocimiento deficiente de la Tics, es un factor que influye en la Gestión de la Calidad.

Asimismo, brindar un servicio de calidad por parte de las universidades a los estudiantes hoy en día en tiempos de pandemia, a inicios fue complicado por el desconocimiento en las tics de parte del personal administrativo, teniendo algunas irregularidades.

El objetivo de la investigación es determinar la relación entre las Tecnologías de la Información y Comunicación entre Gestión de Calidad, a su vez determinar una correcta gestión en sus procesos facilitando los tramites, que se realiza cada estudiante y ofreciéndole mejoras en la atención y facilidades de pago y otros.

Esta investigación será aplicada a la universidades privadas, porque actualmente se visualiza de manera paulatina algunas carencias en las atenciones y manejo de herramientas informáticas, para ello nuestra investigación ofrecerá mejoras en base a la tecnología informática, con la finalidad de mejorar la atención al estudiante universitario, sea en plataforma virtual y los trámites que realiza asincrónicamente, logrando satisfacer a los estudiantes brindando un servicio de calidad.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Según Ruiz (2018) “Sistema de Control y Gestión a través de las TICS en las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) del Sector Agropecuario del Municipio” esta tesis tuvo como objetivo, proponer un sistema de control y gestión a través de las tecnologías de información y comunicación para las empresas del sector agropecuario del municipio Girardot del estado Aragua, siendo el estudio de investigación descriptiva y explicativa, de tipo no experimental, finalmente llegando a la conclusión se dio por definido que, no es efectivo en virtud que no siempre existe un seguimiento sistemático del cumplimiento de las metas del plan operativo, así como tampoco se calculan y analizan los indicadores basados en procesos; creando debilidades en virtud que el control de gestión estandariza, y orienta las revisiones de control por parte de los responsables desde su planificación hasta la presentación de informes de resultados haciendo un seguimiento de las mejoras correspondientes para el cumplimiento de los objetivos planteados.

Según Ponsati y Canela (2010) ”*Gestión de Calidad en Sistemas Tecnológicos de Información en las Organizaciones Públicas del Departamento Sucre – Colombia*, esta tesis tuvo como objetivo identificar los principios de la gestión de calidad en el sistema tecnológico de información en las organizaciones públicas del Departamento Sucre - Colombia, el estudio de investigación fue bajo la filosofía, positivista empírica, descriptiva y un diseño no experimental, transversal de campo, en conclusión, se observó que las organizaciones tienen poco conocimiento del nivel de quejas y reclamaciones de los clientes, demuestran escaso conocimiento de los principios de la

calidad, por ejemplo, énfasis en la prevención, confianza e involucración de los empleados, y no está garantizada la formación necesaria para el personal que dirige, realiza o verifica cualquier actividad relacionada con la satisfacción del cliente.

Area (2014) en su investigación “*El impacto de las TICS en la Calidad de la Educación Superior*” – México” planteo como objetivo conocer la frecuencia *de uso de diez herramientas informáticas en el profesorado de la facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del estado de México de la practica docentes, durante el periodo enero-julio 2012*”, con el fin de proponer estrategias que encaminen a facultades y escuelas de Contaduría y Administración a formar parte en un futuro cercano de universidades digitales, este estudio se basa en un enfoque cuantitativo, la metodología utilizada corresponde a un diseño No Experimental - Transaccional o Transversal de tipo Descriptivo, para la recolección de datos se hizo uso del instrumento denominado el uso de las herramientas informáticas.

Así mismo se tomó una muestra aleatoria simple que fue de 50 profesores, determinada de la población registrada en la agenda estadística 2011, llegando a la conclusión de que una nueva generación de adolescentes ha llegado a la universidad con un uso y destrezas tecnológicas, la apropiación de las tecnologías de la información y comunicación en los últimos años han mostrado cambios significativos en la sociedad.

Así mismo las universidades necesitan transformaciones de infraestructura tecnológica, una cultura digital en los docentes para poder afrontar estos nuevos requerimientos de formación con el uso de las TIC.

Los costes de educación pueden ser reducidos sustancialmente con la tecnología digital y que la universidad ya no es necesaria como intermediaria para el

acceso al conocimiento; pero para ello es necesario resolver la brecha de competencias digitales.

Se pueden identificar diferentes incentivos para el cambio hacia un modelo de Universidad Digital que está generando un nuevo modelo de formación que exigirá cambios en la gestión universitaria.

Teniendo como resultados que, el 50% de la muestra tiene grado de licenciatura, 40% grado de maestría y solo el 10% con grado de doctor eso en base al grado de estudio que tienen pero según estudios mostrados por el análisis indica que, el 90% de estos profesores hacen uso del internet como herramienta de comunicación (correo electrónico, foros, chats y mensajería instantánea), así mismo el 46% utiliza el internet para buscar base de datos científicas, bibliotecas digitales y páginas web) también resulta que el 32% utiliza procesador de textos y programas de presentaciones.

Moreno (2014) en su investigación *“La Gestión de las TIC y la Calidad de la Educación, medida por los resultados de las evaluaciones escolares estandarizadas en la ciudad de Cali, año 2014” – Colombia*, tuvo como objetivo más importante conocer la integración de las TIC y la educación, con fines de mejorar la calidad educativa; ésta integración es percibida como una innovación en las instituciones educativas en razón a los cambios que ella origina en los procesos educativos y en el comportamiento de sus actores. El propósito de esta investigación fue el de estudiar la influencia de la gestión de las TIC sobre la calidad educativa, El tipo de esta investigación es Correlacional explicativo, empleando para ello un análisis empírico, transversal, e información de corte transversal.

La Gestión de las TIC fue cuantificada a partir de una encuesta que midió la percepción de esta gestión por parte de los docentes en sus respectivas instituciones educativas oficiales de Cali, Colombia, en los resultados de las evaluaciones escolares estandarizadas. Se concluye que el éxito de la integración de la educación y las TIC, dependerá de la capacidad de gestión de las TIC y ésta a su turno de las capacidades de absorción, difusión y gestión del conocimiento de las instituciones educativas.

Párraga (2017) en su tesis titulada *“La implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las PYMES de la zona 4 del Ecuador y su impacto en la competitividad empresarial”*- Ecuador, esta tesis se realizó, para optar el grado académico de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo: Determinar el impacto de las tecnologías de información y comunicación en la competitividad empresarial de las PYMES de la zona 4 del Ecuador. Para ello se realizó una evaluación del nivel de adopción de las Tics y se analizó su uso eficiente y estratégico en la cadena de valor de la empresa. El tipo de investigación es Correlacional básica, explicativa, con un diseño no experimental. Para la recolección de información se utilizaron dos encuestas estructuradas las cuales se aplicaron a una muestra de 120 empresarios de diversos sectores de la zona 4 (manufactura, servicios, comercio). Entre las principales conclusiones se encontró que el uso de las Tics es escaso (apenas 36% usa internet) e inadecuado (no se realiza comercio electrónico, banca electrónica, etc.) y que ello no permite avanzar en la competitividad. A partir de los resultados de la investigación se desarrolló una propuesta que consta de dos ejes de trabajo y cinco acciones estratégicas que permitan darle solución a las problemáticas encontradas.

Duran (2009) en su investigación de tesis “*Gestión de Calidad con el Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016*” tuvo por objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería en el centro del distrito nuevo Chimbote, 2016, fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo, llegando a la conclusión de que las micros y pequeñas empresas conocen y no conocen el término de gestión de calidad y creen que la gestión de calidad es importante para su empresa la mayoría absoluta utilizan la técnica de observación para medir el rendimiento del personal y creen que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, la mayoría utiliza como técnica moderna de Gestión de Calidad las TIC, tiene otras dificultades para implementar la Gestión de Calidad y creen que la excesiva rotación del personal impide una adecuada Gestión de Calidad. La totalidad de las micro y pequeñas empresas creen que las TIC contribuiría en la eficiencia y el logro de su empresa, además creen que al aplicar las TIC en su negocio le ayudaría a mejorar la interrelación y aceptación con sus clientes, la mayoría absoluta conoce el significado de TIC, cuenta con un conocimiento regular para manejar una computadora y no cuenta con una base de datos de sus clientes, la mayoría cuenta con una computadora o laptop dentro del negocio, utiliza herramientas de navegación de internet para la captación de nuevos clientes y utiliza el Facebook para comunicarse con sus clientes.

Roso (2017) “*Gestión de calidad con el uso de las tic en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de alimentos, bebidas y*

tabacos en comercios no especializados del pueblo joven san francisco de Asís, distrito de Chimbote, provincia del santa, año 2017, esta tesis tuvo con objetivo Determinar las características de la gestión de la calidad con el uso de las TIC en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro - venta al por menor de alimentos, bebidas y tabacos en comercios no especializados del PP. JJ. San Francisco de Asís, distrito de Chimbote, siendo el diseño de investigación transversal – no experimental y descriptiva, el cual tuvo como conclusión Aproximadamente la mitad (45.8%) de los representantes de las Mypes: bodegas encuestadas tienen de 51 a más años de edad, la mayoría (58.3%) son del sexo femenino, la mitad (50%) tiene educación secundaria. En relación a las características de las Mypes concluimos que el 41.7% permanecen en el rubro por un periodo de 4 a 7 años, la mayoría (79.2%) son formales, aproximadamente la mitad (45.8%) han sido creadas para generar ganancias, la mayoría (83.3%) tienen 2 o menos trabajadores. La mayoría (70.8%) desconoce si existe relación entre gestión de calidad y gestión de empresas, La mitad (50%) resaltan la importancia del uso de la tecnología, asimismo más de la mitad (58.3%) no están dispuestos a invertir en tecnología. La mayoría (79.2%) no se han capacitado, la mitad (50%) considera que el uso de las TIC mejorara su relación con los clientes, además de captar y fidelizar clientes (66.7%) , el 41.7% considera que les va ayuda a aumentar sus ventas y aproximadamente la mitad (45.8%) considera que disminuirían sus costos , la mitad (50%) no saben si mejorara la imagen de la empresa. el 41.7% opinan que no mejorara el servicio, casi la totalidad (91.7%) no cuenta con base de datos , aproximadamente la mitad (45.8%) considera que no necesita el uso de los medios de comunicación, la mayoría (66.6%) no saben utilizar el internet para realizar sus

operaciones de compra venta, el 46.7% no realizan operaciones bancarias porque no saben usarlo, la mayoría (62.3%) no utiliza ninguna red social.

Virgilio F. (2019) en su investigación *”Uso de las TIC y la Gestión Administrativa en Instituciones Educativas – Red 11 Chorrillos – Ugel 07.2019,”* – Perú, tesis que se realizó para optar el grado académico en maestro en administración de la educación, tuvo como objetivo establecer la relación existente entre el uso de las TIC y la gestión administrativa, esta investigación fue de tipo básica nivel Correlacional, de diseño No experimental, la técnica de la encuesta y el instrumento empleado en las instituciones educativas publicas mediante la técnica de la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario que previamente ha sido validado por el juicio de expertos, siendo aplicados a los directivos y docentes de manera preferencial y dirigida, la población ha estado conformada por los docentes y directivos de 30 instituciones educativas del nivel inicial ,primaria y secundaria, correspondiente a un población finita y se ha tomado como muestra a 8 instituciones educativas u numero de 151 entre docentes y directivos siendo estos del nivel primaria y secundaria, así mismo los resultados obtenidos en la estadística Rho de spearman se detalla que las dimensiones del uso de las tic y la gestión administrativa nos da un resultado de correlación positiva moderada – baja moderada que existe relación entre los factores del uso de las tecnologías y la gestión administrativa

Reyes (2018) en su investigación *“La Gestión Educativa de las TICS y los procesos de aprendizaje de los Estudiantes en la Institución Educativa Nro. 3095 Perú - Kawachi de Los Olivos”* – Lima, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión educativa de las TICS y los procesos de aprendizaje de los estudiantes en la Institución Educativa Nro. 3095 Perú - Kawachi de Los Olivos – Lima. La presente

tesis Descriptiva Correlacional Como instrumentos se aplicó fichas de encuesta y opinión respecto de la gestión educativa de las TICS al personal docente y PPF y los procesos de aprendizajes a los docentes y PPF. Dichos instrumentos fueron validados con opinión de expertos y con el coeficiente Alfa de Cronbach, antes del trabajo de campo. Se ha demostrado que mediante los procesos de aprendizaje, se modifican y adquieren habilidades, destrezas, conocimientos, conductas o valores como resultado del estudio, la experiencia, la instrucción, el razonamiento y la observación, y la adecuada gestión educativa de las TICS. La muestra estuvo conformada por 02 directores, 18 profesores, y 10 miembros de PPF (6), haciendo un total de 30. Se concluye que después de procesar los datos obtenidos, se pudo describir la relación de la gestión educativa de las TICS y los procesos de aprendizaje con sus respectivas dimensiones.

Julia, (2019) en su investigación *“Uso de las TIC y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de las Universidades Nacionales”*, Puno – Perú, tuvo como objetivo fue determinar la relación que existe entre el uso de las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales de la región de puno, 2018-2019.

La investigación es de tipo Correlacional, con enfoque cuantitativo de diseño No Experimental, transversal, para tal estudio se escogió una muestra de tipo probabilístico estratificado de los trabajadores administrativos como muestra, obteniendo como resultados, la determinación que si existe relación positiva alta, que significa que es necesario uso de las tic para mejorar el desempeño laboral, así mismo existe relación positiva moderada entre la convivencia digital y la tecnología con desempeño de tareas ,además el personal administrativo demuestra regular adaptación

convivencia digital el cual genera regular desempeño de tareas y finalmente existe relación positiva.

Roncal (2018) en su investigación *“La Gestión de Calidad y la Competitividad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio – Rubro Boticas del Cercado de la Provincia de Satipo, año 2017”*, tuvo como objetivo determinar las características y la relación entre la gestión de calidad y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro, boticas del cercado de la provincia de Satipo periodo 2017, fue de investigación de tipo descriptiva de diseño Correlacional – transversal y descriptivo, el cual como conclusión obtuvo Respecto a los datos de los representantes de las Mypes La mayoría 71.4% de los representantes legales en forma acumulada tienen una edad de 18 a menos de 44 años; son de sexo masculino el 64.3%, la mayoría tienen primaria completa con el 28.6% y desempeñando el cargo en las Mypes como dueños, la mayoría son casados en un porcentaje de 42.9%, a su vez los dueños son los que ocupan la administración de su empresa con un periodo de 1 a 3 años con el 57.1% corroborando las hipótesis. Así como también informes constantemente sobre el sector competencia, clientes, proveedores y producto para hacer frente a los nuevos cambios que puedan afectar la consecución de los objetivos. Respecto a las características de la Mypes La mayoría 57.2% de las Mypes en forma acumulada de 2 a menos de 4 años de antigüedad en rubro boticas, son formales con un 71.4%, tienen de 0 a menos 2 trabajadores permanentes con el 35.7%, y el 57.2% en forma acumulada de 2 a menos de 6 trabajadores eventuales que fueron creadas para obtener ganancias. Respecto a la gestión de calidad de las Mypes Existe relación entre la gestión de calidad y la competitividad en los micros y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas del cercado de la provincia de Satipo, periodo 2017. Con

Tau_b= 0.525. No existe relación entre la dimensión planificación y la competitividad en los micros y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas del cercado de la provincia de Satipo, periodo 2017 con un Alfa de 0.05. No existe relación entre la dimensión control y la competitividad en los micros y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas del cercado de la provincia de Satipo, periodo 2017. Existe relación entre la dimensión aseguramiento y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas del cercado de la provincia de Satipo, periodo 2017, Con Tau_b= 0.527. 77 Existe relación entre la dimensión mejora continua y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas del cercado de la provincia de Satipo, periodo 2017, Con Tau_b= 0.676. Respecto a la gestión de calidad y la competitividad existe una relación en la Mypes porque es importante la calidad de los productos que se ofrecen a la sociedad, como también hay capacidad de los dueños o representantes legales. Cada año van mejorando en su empresa y para eso tienen que capacitarse. La universidad debe sensibilizar a las micro y pequeños empresarios para que pueden formalizarse y estar registrado y así puedan ser competitivos.

Empresa Editora Macro (2013) en su libro *Gestionando tu propia Empresa* afirma: El concepto de gestión se mueve en un ambiente en el cual, por lo general, los recursos disponibles escasean y, en base a esto, la persona encargada de la gestión debe aplicar diferentes fórmulas para que, de esta manera, se logren persuadir y motivar constantemente a todas las fuentes del capital empresarial, con el objetivo de lograr que las mismas apoyen todos los proyectos que la empresa planea emprender.

Dávila (2019) en su investigación *“Gestión de calidad y el uso de tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas ferreteras en el*

distrito de Satipo 2019”, tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión con el uso de tic en las micro y pequeñas empresas ferreteras en el distrito de Satipo 2019, es de tipo cuantitativa, nivel descriptiva, el diseño es no experimental, transversal y Correlacional causal, teniendo como resultado, Se obtuvo un 100% como respuesta negativa, lo cual evidencia que no existe supervisión, verificación del desempeño de sus trabajadores, ni tampoco se ha implementado el sistema de Control Interno, situación muy riesgosa para la entidad, En los resultados de la investigación se determina que no se supervisa el desempeño de los colaboradores, lo cual es un aspecto desfavorable para el negocio, porque no se lleva un correcto control interno que ayude a supervisar continuamente las actividades y procesos para la buena gestión del mismo. Con respecto a la gestión de almacén en la ferretería “El Ingeniero” se llega a la conclusión que, no se lleva un correcto control de las entradas y salidas de sus materiales, debido al uso de métodos incorrectos o por falta de información. La investigación realizada arroja que, en la ciudad de Trujillo la gran mayoría de ferreterías solo hace uso de Excel para controlar sus inventarios Según el resultado denota que, la empresa en la que se realizó la investigación, utiliza un sistema manual para gestionar las operaciones, lo cual quiere decir que no se hace uso de un software idóneo que enmarque y conecte a todas las áreas de la empresa.

Isabel M. (2016) en su investigación *”Gestión de Calidad con el Uso de Tecnología de la Información y Comunicación en los almacenes de las micro y pequeñas empresas ,rubro boticas de la ciudad de Oxapampa,2016”* esta tesis tuvo como objetivo determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso de la Tecnología de la Información y Comunicación en los almacenes de las micro y pequeñas empresas, fue de estudio de investigación No Experimental – Transversal –

Descriptivo, así mismo la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un rango entre 31 a 50 años de edad, en su totalidad son mujeres, a la vez propietarias con grado de instrucción superior no universitario.

La mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro en estudio tienen más de 7 años de permanencia en el mercado, fueron creadas principalmente para generar ganancias y cuentan con 1 a 5 trabajadores.

La gran mayoría de los propietarios hacen uso de la Gestión de Calidad dentro de su empresa, aplicando todo los procesos administrativos, con el objetivo de permanecer en el mercado. La mayoría de los empresarios conoce las siglas TIC, sin embargo no operan ningún tipo de sistema integrado interna ni externamente.

Ureta, (2016) en su investigación *“Valoraciones acerca del Uso de la Tecnologías de Información y Comunicación por parte de Docentes de Educación Secundaria de Satipo – Junín”* para optar el grado de magister, tuvo como objetivo determinar si las variaciones acerca del uso de las tic de los docentes de las instituciones educativas públicas de nivel secundaria, se empleó al enfoque de estudio cuantitativo, la investigación es de carácter no experimental, con formulaciones descriptivas ,para la contratación de la hipótesis se empleó el diseño de corte transversal definido como descriptivo – comparativo.

Asimismo la muestra(no aleatoria) fueron 112 docentes (64 mujeres y 48 varones)de instituciones educativas del nivel secundario de Satipo, se usó la técnica de la encuesta, también para el acopio de datos se empleó el “escala de valoración de uso de las tic”, concluyendo que , en el análisis factorizado se establece que los docentes investigados presentan un perfil valorativo con ligeras variaciones interindividuales estos presentan un nivel alto de valorización con respecto al uso

pedagógico de las tic, un nivel medio en lo relacionado a la dimensión desarrollo profesional y una baja apreciación, de tal manera que se logra establecer que el factor nivel de formación capacitación y/o especializada en TIC, también muestra manifestaciones diferenciadas en las variaciones acerca del uso de las TIC tanto a nivel global como en cualquiera de las 3 dimensiones específicas evaluadas.

Rojas, (2019) en su investigación “Gestión de Calidad y el Uso de Tic en las Micro y pequeñas Empresas Ferreteras en el Distrito de Satipo 2019”, tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración. Esta investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación de la gestión de calidad y el uso de tic en los micros y pequeñas empresas ferreteras en el distrito de Satipo 2019. Siendo su hipótesis planteada: La relación de la gestión de calidad con el uso del tic es significativa en los micros y pequeñas empresas ferreteras en el distrito de Satipo 2019. La investigación fue de tipo Correlacional, el método empleado fue: El método general científico aplicado. La población estuvo constituida por 15 representantes del establecimiento de ferreterías del distrito de Satipo, para medir el grado de correlación se utilizó a través del Excel y software estadístico SPSS V.25 Podemos afirmar que existe una correlación entre la Gestión de Calidad y las TIC con una probabilidad de error de 2,2%. En tal sentido de acuerdo al coeficiente $r=0,583$ que midió la relación entre la Gestión de Calidad y las TIC podemos concluir que ambas variables se relacionan de manera positiva fuerte, pudiendo de esta manera determinar que a través de la Gestión de calidad relaciona significativamente y propicia al uso de tecnologías de información dentro de los establecimientos encuestados con un porcentaje de 65,61%.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Tecnologías de la información y comunicación (TIC)

Definición:

Para Graells (2000) son un conjunto de avances tecnológicos posibilitados que se centra en los campos de la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones, para suceder a la creación de nuevas formas de comunicación, hablamos del conjunto de herramientas o recursos de tipo tecnológico y comunicacional el cual, sirve para suministrar la expresión, acceso y tratamiento de la información, mediante códigos variados.

Asimismo, se encuentran compuestas por, radio, telefonía convencional y la televisión, combinando con las tecnologías de la información. También implican el desarrollo de las redes, que facilitan mayor y fácil acceso a la información.

Según (Cózar y De Moya,2013) las tic en sus diferentes formatos ,versiones y utilidades, han conquistado, por derecho propio, un protagonismo en la vida cotidiana de gran parte de la población, sobre todo, la juvenil ,sus profundas implicaciones y su fuerte impacto sociológico es tan inmerso que aún no existen suficientes estudios para medirlo en toda su intensidad.

Comentario

Actualmente las TIC pasaron a ser protagonistas en la vida cotidiana de todo el mundo, no diferencia edad ni sexo en el uso, su fuerte impacto ha generado suficientes estudios en el que no existe medidas en su intensidad.

Según Daccach (2014) “las TIC se conciben como el universo de dos conjuntos, representados por las tradicionales tecnologías de la comunicación (TC) –

constituidas principalmente por la radio, la televisión y la telefonía convencional y por las tecnologías de la información (TI) caracterizadas por la digitalización de las tecnologías de registros contenidos (informática, de las comunicaciones, telemática y de las interfaces)".

Comentario

Del mismo modo nos señala que las TIC vienen a ser constituidas principalmente por lo que hoy en día, todas las personas poseen equipos tecnológicos, ya sea equipos computarizados con el que realizan intercambios de información y/o comunicación.

Asimismo Daccach J, (2014) señala que las tecnologías de la información y comunicación, son las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar información.

Comentario

Este concepto se adecua a mi proyecto de investigación, ya que estas son las tecnologías que se necesita para gestión y transformación de información, en el uso particularmente de las computadoras aplicando el buen manejo de los programas informáticos, generando mayor rapidez en el uso de estos hacia la atención de los estudiantes

También son recursos para elaborar, almacenar y difundir digitalizaciones de informaciones basados en el uso de la tecnología informática, que permiten a empresas producir cantidades en menor tiempo y mejor calidad, acceder a las empresas a ser potencializados en el ámbito del mercado. (Luis Enrique Saavedra ,2016)

Por otro lado son el conjunto de sistemas el cual mediante ordenadores almacenan, procesan la información y la hacen evidente a las personas, por lo que los dispositivos informáticos y de interconexión funcionan internamente por medio de programas que emplean diversas interfaces e instrumentos de dialogo e interacción que las personas utilizan para poder llevar a cabo una comunicación.

Las TIC facilita una multitud de herramientas coopera para la mejora de una gestión, pues su uso agiliza los procesos de gestión, ahorro de tiempo y recursos, y el contacto con los clientes, en este sentido seria de manera virtual.

2.2.1.1 Clasificación de las Tics:

Según, Blázquez, Jimenez y Alcon, (2015) los sistemas de información tiendes agruparse en función de su finalidad estos son:

- Soporte a las actividades operativas
- Soporte a las decisiones y el control de gestión

Hoy en días Las tecnologías de la información y comunicación pueden realizar automatizaciones, mejora de actividades de una organización o entidad permitiendo así el control de tareas de la empresa, la integración y con la independencia de los sitios en los que se realiza.

2.2.1.2 Características de las TIC:

Mencionados por los diferentes autores representantes de las TIC, acopiada por Cabrero (1998).

- Inmaterialidad. Podemos indicar que pueden ser las simulaciones, el proceso y la comunicación de la información, esta información es básicamente

inmaterial y puede ser usada de carácter claro e instantánea a zonas lejanas. (Cabrerero, 1998)

- **Interactividad.** Indica que es la reciprocidad de información entre el usuario y el ordenador, esto admite aplicar los recursos utilizados a las penurias y características de los sujetos, en ocupación a la interacción específica del sujeto con el ordenador.

- **Interconexión.** Señala la creación de tecnológicas a partir del enlace entre dos tecnologías como, por ejemplo, la telemática es la interconexión entre la informática y las tecnologías de comunicación, atenuando con ello, distintos recursos como el correo electrónico, los IRC etc. (Cabrerero, 1998)

- **Instantaneidad.** Facilita que el uso de servicios permite la comunicación y difusión de la información, entre lugares alejados físicamente, de una forma rápida. (Cabrerero, 1998)

- **Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido.** Abarca todo tipo de información: textual, imagen y sonido, porque los avances han sido enfocados a obtener cesiones multimedia de gran atributo, lo cual ha sido suministrado por el asunto de digitalización. (Cabrerero, 1998)

- **Digitalización.** Su objetivo teniendo en cuenta tipos de información (sonidos, texto, imágenes, animaciones, etc.) es trasmitir por los mismos medios al estar simbolizada en una dimensión universal, en unos casos, por ejemplo los sonidos, la difusión habitual se hace de carácter analógico y para comunicarse de carácter sólida por medio de las redes telemáticas es preciso su transcripción a una simbolización

digital, que este caso efectúa justo un soporte de hardware como el MODEM o un soporte de software para la digitación. (Cabrero, 1998)

- Mayor influencia sobre los procesos que sobre los productos. Es dable que el uso de disímiles estudios de las TIC presente un dominio sobre los métodos mentales que cumplen los beneficiarios para la ganga de ilustraciones, más que las propias instrucciones alcanzadas. (Cabrero, 1998)

- Penetración en todos los sectores (culturales, económicos, educativos, industriales). El impacto de las TIC no se irradia exclusivamente en un individuo u otro sustantivo, sino que, se desarrolla al contiguo de las sociedades del planeta. Así, los efectos se extenderán a todos los habitantes, grupos e instituciones conllevando importantes cambios, cuya complejidad está en el debate social hoy en día (Beck, U. 1998).

- Innovación. Las TIC están causando una innovación y cambio inmutable en todo el recinto social. Sin embargo, es describir que estos cambios no siempre muestran un rebote a las tecnologías o medios anteriores, sino que en algunos casos ocasiona una especie de simbiosis con otros medios. Por ejemplo, el uso de la comunicación personal se había reducido abundantemente con la visión del teléfono, pero el uso y potencialidades del correo electrónico ha llevado a un renacimiento de la comunicación personal. (Cabrero, 1998)

- Tendencia hacia automatización. El enredo empuja al ensueño de disparejos bienes y herramientas que admiten un mando involuntario de la información en algunas acciones personales, profesionales y sociales. La necesidad de situar

información organizada hace que desarrolle gestores personales con fines y de acuerdo a determinados principios. (Cabrero, 1998)

- Diversidad. El servicio de las tecnologías puede ser muy dispareja, desde la comunicación entre personas, inclusive al proceso de la información para crear inquisiciones nuevas. (Cabrero, 1998)

- De tal manera Castells presenta la noción de paradigma tecnológico destacando su carácter abierto, y sus características del paradigma son:

- Información en materia prima

- Capacidad de penetración que produce en todos los ámbitos sociales.

- Lógica de interconexión en el sistema tecnológico es la configuración de la red, que accede dotar de estructura y flexibilidad al sistema.

- Su elasticidad y desplazamiento para reconfigurarse, permitiendo la fluidez organizativa.

- Convergencia e integración de tecnologías específicas en un sistema general.

2.2.1.3 Importancia de las TICs:

El uso de las TIC es de vital importancia el uso de las TIC, en universidades, instituciones educativas, entidades públicas y privadas, esta tecnología maximiza el uso de comunicación entre 2 a más personas, por el uso de las herramientas virtuales como es el zoom, Google Meet, Microsoft Teams entre otros.

Así mismo hoy en tiempos de pandemia las clases son virtuales en tiempo real (síncronas), por lo que no impide el retraso de estudiantes de universidades e instituciones.

De la misma manera actualmente el uso del whatsapp se volvió en una herramienta muy utilizada y frecuentemente por las personas, haciendo que su uso sea importante en el envío de archivos (documentos, imágenes, videos, etc.).

En síntesis las Tic han propiciado acelerados e innovadores cambios en nuestra sociedad.

2.2.1.4 Integración de las Tics en educación:

El impacto que genera las tecnologías de la información y comunicación en la educación, propicia cambios en el ámbito de la educación, a través de internet y de las informaciones en línea y recursos que ofrece, así mismo nos permite acceder a múltiples bienes, entre esas informaciones y comunicaciones con otros, ofreciendo acceder con facilidad a conocer diferentes personalidades de ideas diversas.

2.2.1.5 Integración de las Tics en actividades administrativas:

Cuando incluimos las TIC en las actividades administrativas nos da;

- Aprovechamiento del tiempo: la automatización de tareas rutinarias por medio de sistemas informáticos.

- Mejor gestión en la entidad: por el uso de aplicaciones y algunos dispositivos electrónicos se hace el control de los productos y/o servicio que se realiza los trámites que se hace por los módulos de las plataformas, las solicitudes de pedidos de suministros entre otros.

➤ Reducción de la carga administrativa: cuando se reincorporas las herramientas tecnológías, se va el estrés laboral ya que las labores administrativas se realiza de manera intuitiva y automatizada.

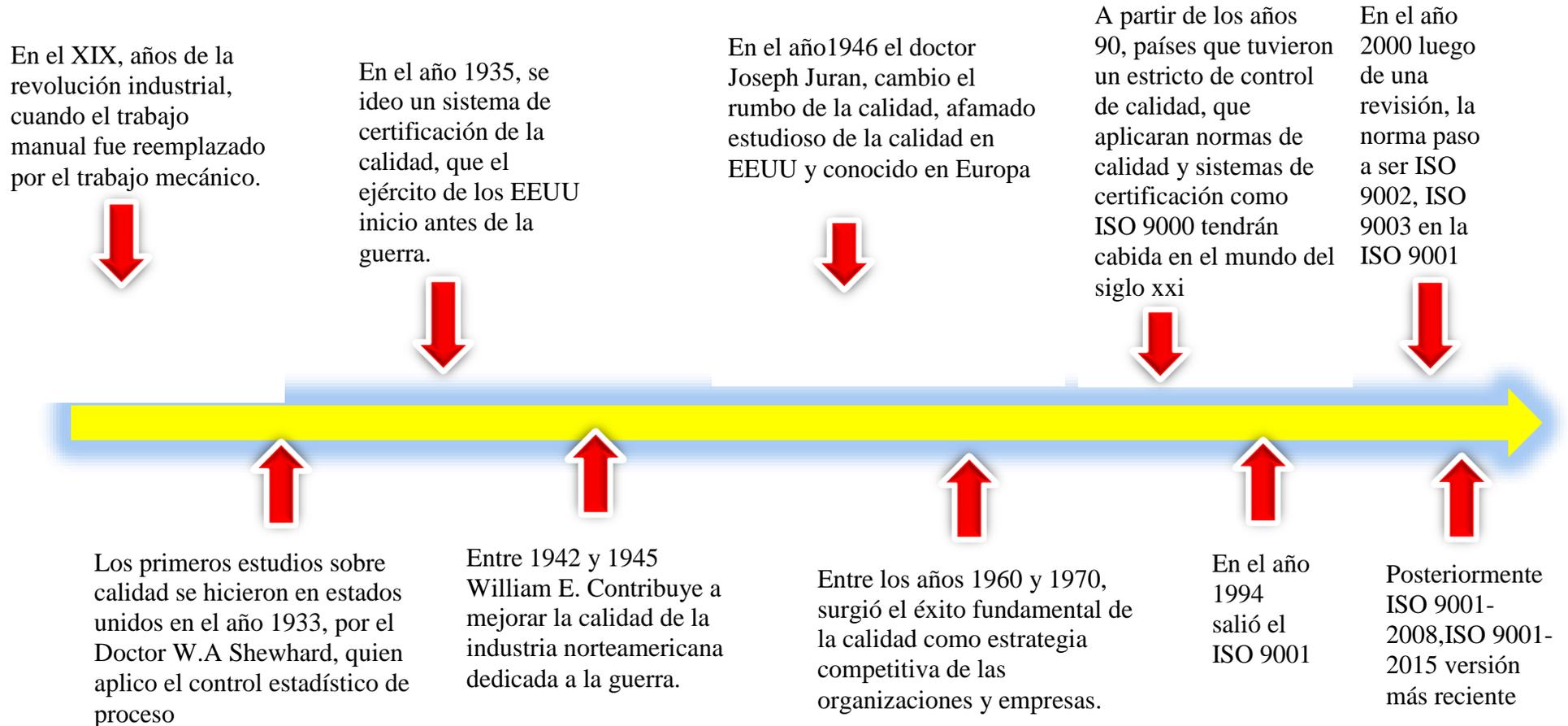
2.2.2 Gestión de Calidad

La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él.

Se debe enfatizar que no desea identificar los errores cuando ya han ocurrido, aunque sí evitarlos antes de que ocurran, de ahí su importancia dentro del sistema de gestión de una organización. Es inútil corregir errores continuamente, si no se trabaja para tratar de anticiparnos su aparición. La gestión de la calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que buscan garantizar la calidad, no de los productos en sí, sino del proceso para el cual se obtienen estos productos.

Una vez que tenemos claro el concepto de gestión de calidad, surge otra cuestión importante. ¿Cómo se lleva a cabo una gestión de calidad adecuada en mi organización? Por esta razón, tendremos que implementar un sistema de gestión de calidad con suficiente rigor para que podamos evaluar continuamente nuestro proceso de producción, de modo que no solo identifiquemos desviaciones, sino que podamos adelantarnos a ellas.

2.2.2.1 La evolución de la gestión de calidad



2.2.2.2 Concepto de gestión de calidad

Uno de los grandes maestros de la calidad total como William Edwards Deming (2014), podemos considerar la calidad como filosofía de gestión, el maestro fue estadístico, docente universitario, autor de textos, consultor y difusor del que ahora tenemos en común “calidad total” el cual sus aportes introdujeron en la industria de Japón, como también los nuevos principios de la gestión, el cual revolucionaron su calidad y productividad.

Según (Duran, 2015) la Gestión de Calidad contiene una serie de técnicas que ayuda a los representantes de las micro y pequeñas empresas a llevar una adecuada administración, logrando brindar un producto o servicio de calidad, así mismo mejorando la rentabilidad de la empresa, por ello la Gestión de Calidad se centra no solo a la calidad de un producto o servicio, sino a los medios para obtenerla. Por lo tanto, la gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente.

“La gestión de la calidad a través del tiempo ha sido estudiada por diversos autores que la definen según el resultado de sus investigaciones mediante conceptos establecidos en el contexto del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), como herramienta fundamental para optimizar los procesos de planeación, control, aseguramiento y mejoramiento de la calidad en una organización empresarial (Goetsch & Davis, 2014).”

Comentario

Señala que es una herramienta fundamental que sirve para optimizar los procesos de planeación que se tiene para una empresa, potenciar las atenciones hacia los clientes y/o consumidores, mejorando la calidad en la organización empresarial.

Según gloria M, (2015)” la gestión de calidad es el conjunto de acciones, medidas y soluciones orientadas a la mejora continua de los procesos internos de una organización, tomando como objetivo principal el aumento de nivel de satisfacción de un grupo de clientes o consumidores. Asimismo señala que la calidad es el imán que orienta y atrae a las empresas e instituciones que tienen claro sus principios.”

Comentario

Este el concepto que se asemeja a mi proyecto de investigación, pues traduce que la gestión de calidad es la solución orientada a la mejora continua de los procesos de una organización, señalando como prioridad el aumento de satisfacción de los estudiantes.

En efecto Berry (2015) “considera que la reducción de mandos intermedios, durante la implantación de un sistema de gestión de calidad, es una de las mejores maneras de destruir el proceso, de hecho Conti, (2014), Dale (2012) Oakland (2013), los consideran como una pieza clave en el desarrollo e implantación.”

Comentario

Asimismo referente a los autores líneas arriba señalan que la gestión de calidad es una pieza fundamental en el desarrollo e implantación de una organización.

La gestión de calidad es utilizada con el fin de desarrollar mejoras en los procesos organizacionales basados a estándares de calidad los cuales son medidos mediante indicadores de satisfacción.

Uno de los principales aportadores de la calidad total es Deming con la implementación de nuevos principios de la gestión.

Es el instrumento diseñado para la implementación y certificación del sistema de la gestión de calidad que garantizan los productos o servicios brindados a los clientes; las empresas privadas o públicas la utilización de las normas internacionales de la ISO 9000 forman un respaldo significativo ante la visión de los clientes.

Modelo directivo ecléctico, como propone Guillén (1994a: 84), que integra aportaciones de los tres grandes paradigmas organizativos.

Según Spencer (1994), defiende este concepto que “la gestión de calidad captura aspectos de modelos ya constituidos de organización, y aportar una metodología de uso”

Así mismo Fayol, (1995:177) “señala que la gestión de calidad es un concepto complejo y abstracto, constructo inobservable, fácil de conceptualizar y medir si no es a través de otras variables directamente observables así sea a través de percepciones”

El sistema de gestión de calidad diligencia la interacción de los procesos por medio de recursos requeridos para la proporción de valor y el logro de resultados.

Dentro de los principios de la ISO 9000 son derivadas a partir de la experiencia y del conocimiento de los expertos internacionales las cuales son enfocadas en analizar y comprender las necesidades de los clientes y lograr expandir sus expectativas

Según fayas. (2014:177), indica que “la gestión de calidad es un concepto complejo y abstracto, constructo inobservable, fácil de conceptuar y medir si no es a través de otras variables directamente observables aunque solo sea a través de percepciones”

2.2.2.3 Principios de gestión de calidad:

Cabe mencionar que la versión de 2008 la norma ISO 9001, efectuó 8 principios de calidad, por lo que en la verificación realizada para su publicación en 2015, se hizo una modificación en este aspecto, reduciendo de ocho a siete principios, los cuales son:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Mejora
- toma de decisiones basadas en evidencias
- gestión de relaciones

Fuente: elaboración propia con base en López (2013, p. 1).

2.2.2.4 Importancia de la gestión de calidad:

La adaptación a los constantes cambios ocasionados por la globalización afecta a todas las empresas del mercado se origina como una tarea difícil para aquellas que no están preparadas a estos cambios

Las empresas que desean subsistir están obligadas a definir estrategias que les abra las puertas al mundo competitivo las cuales deben de estar sujetas a las herramientas de gestión de calidad las cuales garantizaran la concertación del proceso.

2.2.2.5 Características de la gestión de calidad:

Las características de la gestión de calidad Son soportes suplementos o bases las cuales se determina la edificación de un producto o servicio, cualquiera sea el aspecto que influya en la edificación formara parte de la característica de calidad.

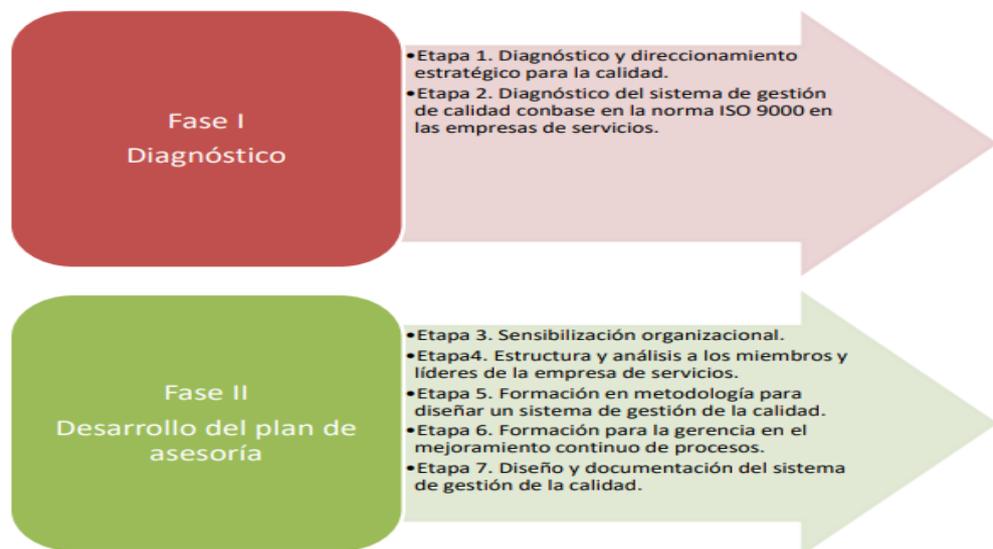
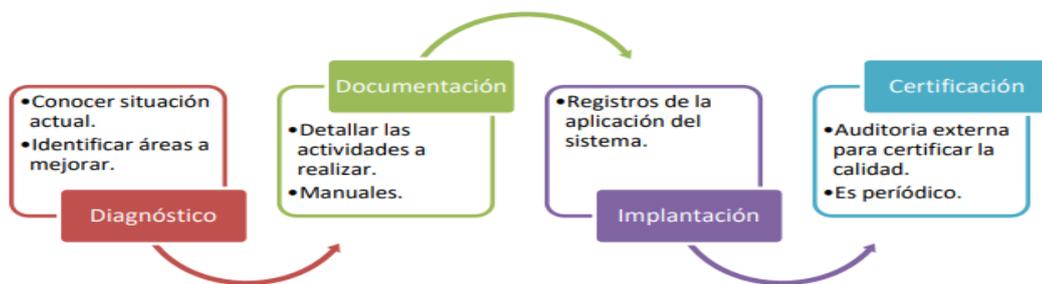
El juez final que dará la decisión si el producto o servicio es adecuado y verifica que todo este proceso de la utilización de las diferentes características es el clientela empresa debe enfocarse en comprender y determinar criterios y valoraciones, escuchar y actuar en consecuencia, las características de calidad se operacionalizadas en estándares o especificaciones de calidad, para poder ser medida por indicadores cuantitativos y objetivos.

2.2.2.6 Perspectivas del Sistema de Gestión de calidad:

La perspectiva del sistema de gestión de calidad está relacionada hacia la mejora continua de las organizaciones dentro del proceso de gestión de calidad, para la obtención de dicha perspectiva se abre la puerta a la implantación del benchmarking estrategia resaltante para la utilización empresarial y contar con la capacidad de mejorar continuamente cada proceso utilizado en la organización generados por el sistema de gestión de calidad

2.2.2.7 Etapas de sistema de gestión de calidad:

El implementar un sistema de gestión de calidad exige la constancia de la verificación de los sistemas de gestión de la empresa en general para que se puedan realizar todas las actividades planificadas a través de etapas de diagnóstico, documentación, implementación y certificación que deben cumplirse para el logro y aseguramiento de la calidad.



Actividades:

La actividad es el medio de intervención sobre la realidad, mediante la ejecución secuencial e integrada de diversas tareas necesarias para alcanzar los objetivos específicos del programa. (OMS, s.f.)

Eficiencia

El actor estratégico hará un uso dosificado de sus recursos en cada evento del juego interactivo, lo cual ocurrirá en función de la aplicación de recursos por parte del otro. (Duque, 2019)

Según Idalberto Chiavenato, la eficacia "es una medida del logro de resultados"

Para Koontz y Weihrich, la eficacia es "el cumplimiento de objetivos" Según Robbins y Coulter, eficacia se define como "hacer las cosas correctas",

Es decir que son las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos, así mismo lograr las metas u objetivos propuestos de algún trabajo y así llegar a un nivel más alto.

Como también el nuevo modelo humano para prestar cualquier servicio a los usuarios, debe estar en el marco de la eficacia y calidad, es decir la imagen de una institución está en los tres conceptos, de lo contrario están quedados del tren y mandados a recoger por la mala calidad en la mala prestación de un servicio público o privado.

2.2.2.8 Teoría de las Mypes

Actualmente, la labor que llevan a cabo las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) es de indiscutible relevancia, no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, sino también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican. Okpara y Wynn (2007) afirman que los pequeños negocios son considerados como la fuerza impulsora del crecimiento económico, la generación de empleo y la reducción de la pobreza en los países en desarrollo. En términos económicos, cuando un empresario de la micro o pequeña empresa crece, genera más empleo, porque demanda mayor mano de obra. Además, sus ventas se incrementan, y logra con esto mayores beneficios, lo cual contribuye, en mayor medida, a la formación del producto bruto interno (Okpara & Wynn, 2007) Sin embargo, las MYPES enfrentan una serie de obstáculos que limitan su supervivencia a largo plazo y desarrollo.

Estudios previos indican que la tasa de mortalidad de los pequeños negocios es mayor en los países en desarrollo que en los países desarrollados (Arinaitwe, 2006). Además, las pequeñas empresas deben desarrollar estrategias específicas de corto y largo plazo para salvaguardarse de la mortalidad, dado que iniciar una pequeña empresa involucra un nivel de riesgo, y sus probabilidades de perdurar más de cinco años son bajas (Sausser, 2005). En el Perú, las estadísticas de la Dirección Nacional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), referidas a las micro y pequeñas empresas, muestran que la participación de las MYPES en el PBI ha sido del 42% y han representado el 98% del total de empresas en el Perú (MTPE, 2007) y el 80.96% de la población económicamente activa (MTPE, 2005). Si bien las MYPES representan un papel muy importante en la economía, el terreno donde se desarrollan

todavía es muy frágil, pues se observan bajos índices de supervivencia y consolidación empresarial de estas empresas (Barba-Sánchez, Jiménez-Sarzo, & Martínez-Ruiz, 2007). De acuerdo con el estudio Global Entrepreneurship Monitor realizado en el Perú, se estima que 9.2 millones de peruanos están involucrados en una actividad emprendedora, de los cuales el 75% tiene un periodo de operaciones de entre 0 y 42 meses, y el restante 25% sobrepasó este periodo, considerándose como empresas consolidadas.

Asimismo, de este 25%, solamente el 3% ha llevado a cabo proyectos emprendedores, como el desarrollo de nuevos productos o el ingreso a nuevos mercados (Serida, Borda, Nakamatsu, Morales & Yamakawa, 2005).

Estas cifras evidencian la necesidad de identificar los factores que limitan el crecimiento y desarrollo de las empresas, de forma que se pueda lograr una mayor proporción de empresas consolidadas en el Perú. Sin embargo, a pesar de la importancia y contribución que realizan las MYPES, la literatura actual revela que no se han realizado estudios en el Perú que identifiquen los factores que limitan su crecimiento y desarrollo. En este sentido, el presente estudio analiza tales factores, con el objetivo de incrementar sus probabilidades de éxito, disminuir las tasas de mortalidad de estas empresas y aumentar sus posibilidades de supervivencia en el largo plazo.

Marco Conceptual

Definición de Tecnología

Definimos tecnología al conjunto de conocimientos con la finalidad de cambiar algo o combinar algo ya existente para construir algo nuevo o también darle otra

función, podemos señalar también que la tecnología viene a ser los cambios fructíferos que se dan a nivel internacional desarrollando resultados inesperados.

Software

Podemos definir como parte abstracta de una computadora el cual permite administrar los recursos que requiera el sistema operativo de la computadora para el manejo de programas y aplicaciones.

Gestión de calidad

Es el grupo de trabajo que sirve de utilidad hacia estudiantes con a finalidad de dar un servicio optimo en los tramites que realizan, plataforma virtual bien estructurada, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los estudiantes, al implementar la gestión de calidad se inserta estrategias para poder optimizar los trabajos administrativos que se viene realizando en las atenciones y otras funciones.

III. HIPOTESIS

3.1 Hipótesis General

Las Tecnologías de la Información y Comunicación se relacionan de manera significativa con gestión de calidad la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote 2020.

3.2 Hipótesis Específica

La tecnología informática se relaciona significativamente con la gestión de calidad en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote 2020

Las herramientas informáticas se relacionan significativamente con la gestión de calidad en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote 2020.

IV. METODOLOGIA

La metodología de la presente investigación se sustenta en el enfoque cuantitativo, según Hernández (2010), “se hace uso de la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”

4.1 Tipo de investigación

El estudio de investigación fue de tipo correlacional porque se midió las variables determinando la relación entre las tecnologías de la información y comunicación y gestión de calidad.

4.2 Nivel de investigación

El presente proyecto de investigación fue de nivel cuantitativo porque se utilizó la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de sacar resultados con herramientas estadísticas, informáticas y matemáticas y probar teorías.

4.3 Diseño de investigación

Para la ejecución de la investigación se tomó el diseño no experimental de corte transversal.

Sampieri (2018), afirma que la investigación no experimental se basa en un contexto sistemático que no se pueden manipular las variables utilizadas ya que estos ya han sucedido y las inferencias sobre la relación de variables se observan tal

como en su contexto natural, además tiene el diseño transversal ya que se aplicará las encuestas en un momento único y en tiempo real.

4.4 El universo y muestra:

En el presente estudio de investigación se tomó como universo a la universidad católica los Ángeles de Chimbote conformados por 15 trabajadores que laboran en dicha empresa

La muestra fue no probabilístico de tipo censal ya que esta muestra se tomó a los 15 trabajadores que la laboran en la universidad.

Criterios de inclusión: se incluirá a trabajadores con más de 1 año de experiencia, de igual forma mujeres y varones.

Criterios de exclusión: se excluirá a los trabajadores que tienen menos de un año de experiencia

4.5 Definición y Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICION DIMENSION	INDICADORES	DEFINICION INDICADOR
Variable 1: Tecnologías de la información y comunicación	Son un conjunto de avances tecnológicos que crean nuevas formas de comunicación, hablamos del conjunto de herramientas o recursos de tipo tecnológico y comunicacional el cual, sirve para suministrar la expresión, acceso y tratamiento de la información, mediante códigos variados. Graells (2000)	La variable 1 "TIC", fue medida por medio de escalas, teniendo en cuenta dimensiones e indicadores	Tecnología	Se denomina tecnología al conjunto de conocimientos, aplicaciones y dispositivos que permiten la aplicación de las herramientas tecnológicas en el ámbito de la educación. (Julián Pérez Porto y María Merino - 2014)	Aplicaciones	Es un programa informático hecho para permitir a un usuario realizar uno o varios tipos de trabajo (ECURED)
					Dispositivos	es un aparato o mecanismo que desarrolla determinadas acciones (Julián Pérez Porto y María Merino - 2014)
			Herramientas	Son programas, aplicaciones o simplemente instrucciones usadas para efectuar otras tareas de modo más sencillo. (ECURED)	Programas	Es una pieza de software, secuencia compleja de instrucciones y procesos orquestados para cumplir una tarea específica en un computador. (Hernández Uriel Francisco Uriel)
					Instrucciones	Conjunto de datos insertados en una secuencia estructurada o específica que el procesador interpreta y ejecuta. (Wikipedia)

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICION DIMENSION	INDICADORES	DEFINICION INDICADOR
Variable 2: Gestión de calidad	Se centra no solo a la calidad de un producto o servicio, sino a los medios para obtenerla. Por lo tanto, la gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente (Duran, 2019)	La variable 2 "Gestión de calidad", fue medida por medio de escalas, teniendo en cuenta dimensiones e indicadores	Calidad	Conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. (Fontalvo, 2009)	Satisfacción	En relación al consumo, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas al momento de adquirirlo. (Definiciones abc, s.f.)
					Expectativas	Es la esperanza o ilusión de realizar o ver cumplido un determinado propósito, es la anticipación que un cliente hace de la experiencia que vivirá al comprar un determinado producto o servicio. (Martínez, 2014)
			Procesos	Un proceso da cuenta de una serie de acciones que se toman en el aspecto productivo para que la eficiencia sea mayor (Definición, s.f.)	Actividades	La actividad es el medio de intervención sobre la realidad, mediante la ejecución secuencial e integrada de diversas tareas necesarias para alcanzar los objetivos específicos del programa. (OMS, s.f.)
					Eficiencia	El actor estratégico hará un uso dosificado de sus recursos en cada evento del juego interactivo, lo cual ocurrirá en función de la aplicación de recursos por parte del otro. (Duque, 2019)

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En referencia a las técnicas e instrumentos, se considera a las encuestas, debido que estas permitirán analizar el nivel de calidad que se ejecuta la plana administrativa empleando las tecnologías de la información

Así mismo se realizara la entrevista al personal administrativo, el cual nos permitirá conocer el rendimiento académico de cada docente al evalúa su conocimiento, y como viene empleando las TIC.

Para evaluar la parte administrativa se realizará la revisión de los registros documentarios el cual se evaluara con las fichas de registro, y los conocimientos medidos por la tasa de aprobación o desaprobación.

4.7 Plan de análisis

Se codificará las encuestas para la plana administrativa, con una separación entre cada uno para un mejor orden.

Se tomará indicadores estadísticos, para un mejor análisis cuantitativo, los datos recabados serán puestos en el Excel, a través de este programa se procesará y sacará las gráficas.

4.8 Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
¿Qué relación existe entre las TIC y la gestión de calidad en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote	Determinar la relación entre las Tecnologías de la Información y Comunicación, con la Gestión de calidad en la Universidad Los Ángeles de Chimbote en el 2020	Las Tecnologías de la Información y Comunicación se relacionan de manera significativa con la Gestión de Calidad en Universidad Católica los Ángeles de Chimbote	Para demostrar y comprobar la hipótesis anteriormente formulada, la operacionalizamos, determinando las variables e indicadores que a continúan se mencionan.	<p>Tipo de investigación</p> <p>Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación Correlacional.</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Durante el proceso de investigación para demostrar y comprobar la hipótesis se seguirá el siguiente método.</p> <p>Diseño de Investigación: No Experimental.</p> <p>Población y Muestra: Se ha tomado como universo a 15 personales administrativos.</p> <p>La muestra representativa de la población es de 15 personales administrativos de la universidad católica los Ángeles de Chimbote.</p> <p>Instrumentos: cuestionario y fichas.</p>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE	
<p>¿Cuál es la relación entre tecnología informática y gestión de calidad en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las herramientas informáticas y la gestión de calidad en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en el 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre la tecnología informática con la Gestión de Calidad en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote en el 2020.</p> <p>Determinar la relación entre las herramientas informáticas y la gestión de calidad en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote en el 2020.</p>	<p>La tecnología informática se relaciona significativamente con la gestión de calidad, en la Universidad los Ángeles de Chimbote 2020.</p> <p>Las herramientas informáticas se relacionan significativamente con la gestión de calidad en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.</p>	<p>Variable 1 =Tecnologías de la información y comunicación.</p> <p>Indicadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Aplicaciones (2) Dispositivos (3) Programas (4) Instrucciones <p>Variable 2=Gestión de calidad</p> <p>Indicadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) satisfacción (2) expectativas (3) actividades (4) eficiencia <p>elegir con que trabajar no conicnde con los nombres de tus problemas tus indicadores deben ser tus dimensionespara que sea correlacional</p>	

4.9 Principios éticos

Todas las fases de la actividad científica deben conducirse en base a los principios de la ética que rigen en la investigación en la ULADECH católica.

Protección a las personas. el bienestar y seguridad de las personas es el fin supremo de toda investigación y por ello, se debe proteger su dignidad, identidad, diversidad socio cultural, confidencialidad, privacidad, creencia y religión. La presente investigación en relación a mi proyecto de investigación, se tomara toda las medidas para proteger los datos de las personas involucradas de modo que no cause malos entendidos, afecte su integridad, ni le perjudique en la labor que realiza, asimismo se protegerá su identidad, dignidad, diversidad socio cultural, cabe recalcar que también toda persona es voluntaria al ser partícipe de este trabajo de investigación

Libre participación y derecho a estar informado. Las personas que participan en las actividades de investigación tienen el derecho de estar bien informado sobre los propósitos y fines de la investigación que desarrollan o en la que participen, La presente investigación en relación a mi proyecto de investigación, es que no se limitara la participación de otro y que ellos participaran de forma libre sin coacción alguna.

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad informada, libre, inequívoca y específica. Para los cual los sujetos investigados o titular consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto

Beneficencia y no maleficencia. Toda investigación debe tener un balance riesgo-beneficio positivo y justificado, para asegurar el cuidado de la vida y el bienestar de las personas que participan en la investigación.

En la presente investigación la conducta del investigador no causará daños, disminuirá los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios

Cuidado del medio ambiente. Toda investigación debe respetar la dignidad de los animales, el cuidado del medio ambiente y las plantas, por encima de los fines científicos.

En la presente investigación se hará el cuidado del medio ambiente y las plantas por encima de los fines científicos, ya que solo será uso de medios digitales como el internet y otras tecnologías

Justicia. El investigador debe anteponer la justicia y el bien común antes que el interés personal. Así como ejercer un juicio razonable y asegurarse que las limitaciones de su conocimiento o capacidades o sesgos, no den lugar a prácticas injustas.

En este trabajo de investigación se tratará equitativamente a los participantes que voluntariamente participan en los procesos y procedimientos, de igual manera los servicios asociados a la investigación y pueden acceder a los resultados del proyecto de investigación

Integridad científica. el investigador tiene que evitar el engaño en todos los aspectos de la investigación; evaluar y declarar los daños, riesgos y beneficios potenciales que pueden afectar a quienes participan en una investigación.

La presente investigación relacionada con mi proyecto de investigación, se dará por no alterar los datos ni resultados a los que arribe la investigación, mostrando los

hechos y datos como son., se procederá con el rigor científico, asegurando la validez de sus métodos, fuentes y datos, además se garantizara la veracidad en todo el proceso de investigación, desde la formulación, desarrollo, análisis y comunicación de los resultados.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos

Variable 1: Tecnologías de la información y comunicación

TABLA 1 : Distribución de frecuencia de equipamiento para las TICs

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	12	80%	80
Casi siempre	3	20%	100
Algunas veces	0	0%	
Muy pocas veces	0	0%	
Nunca	0	0%	
Total	15		

Nota: Encuesta a trabajadores administrativos (2020)

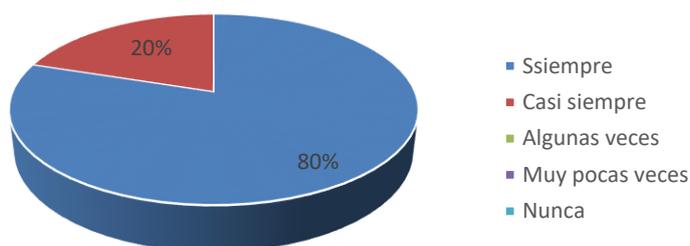


FIGURA 1: Equipamiento informático para las TICs

Interpretación:

Según la tabla y figura 1, el 80% de los encuestados manifestaron que, siempre se cuenta con equipos brindados por la universidad dentro del marco de equipamiento para TICs, mientras que el 20% de los trabajadores administrativos encuestados señalaron que, casi siempre se cuenta con equipos acorde a las TIC. Dentro de este equipamiento, se cuenta con los programas sofisticados que tienen buena señal de internet cableado, con computadoras equipadas y programas licenciados como el Microsoft y antivirus. Por todo ello, se concluye, que la Universidad brinda casi siempre un adecuado equipamiento para el trabajo de los trabajadores administrativos,

que les permite hacer una eficiente labor dentro de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

TABLA 2: Distribución de frecuencia de conocimientos sobre Tics

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	10	67%	67%
Casi siempre	5	33%	100
Algunas veces	0		
Muy pocas veces	0		
Nunca	0		
Total	15		

Nota: encuesta a los trabajadores administrativos

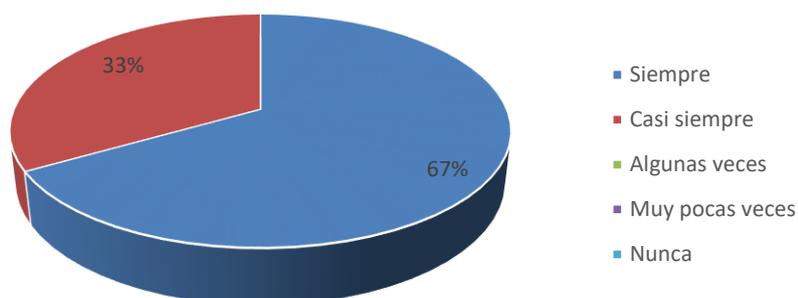


FIGURA 2: conocimientos sobre Tics

Interpretación

Según la tabla y figura 2 el 66% de los trabajadores administrativos encuestados manifestaron que, siempre utilizan sus conocimientos en tic, mientras que el 33% de los trabajadores administrativos encuestados señala que, casi siempre utiliza sus conocimientos en las tic, asimismo se cuenta con el personal idóneo que tiene conocimiento sobre las tic, para una mejora en la atención y orientación, sea de manera virtual o presencial, por lo que se concluye que la mayoría del personal casi siempre utiliza sus conocimientos en tic.

TABLA 3: Distribución de los recursos tecnológicos

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	13	100	100
Casi siempre			
Algunas veces			
Muy pocas veces			
Nunca			
Total	13		

Nota: encuesta a los trabajadores administrativos

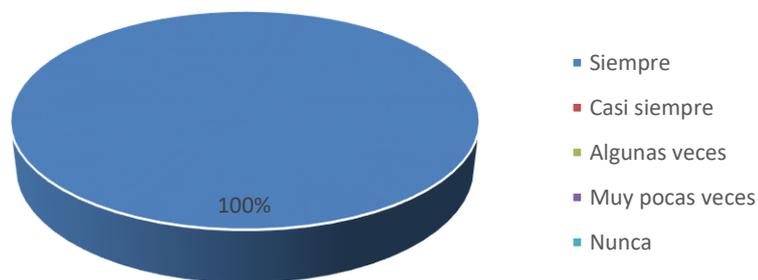


FIGURA 3: Recursos tecnológico

Interpretación

Según la tabla y figura 3, el 100% de los trabajadores administrativos encuestados manifestaron que, siempre estos recursos tecnológicos favorecen la adquisición de aprendizajes gracias a los ambientes de las diferentes virtuales, dentro de estos recursos tecnológicos se cuenta con diferentes comunidades virtuales equipadas como es la plataforma virtual, Erp universitario, video conferencia ilimitada por el zoom, para fortalecer el aprendizaje con plataformas completas y fáciles de manejar tanto como para la atención de personal administrativo hacia estudiantes y viceversa, por todo se manifiesta que los recursos tecnológicos favorecen siempre la adquisición de aprendizajes.

TABLA 4: Distribución de frecuencia de los entornos virtuales de aprendizaje

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	4	26	26
Casi siempre	2	13	40
Algunas veces	4	26	66
Muy pocas veces	2	13	80
Nunca	3	20	100
Total	15		

Nota: encuesta a los trabajadores administrativos

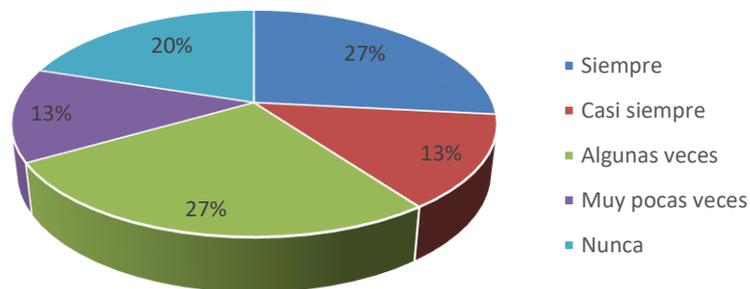


FIGURA 4: entornos virtuales de aprendizaje

Interpretación

Según la tabla y figura 4, el 13% de los trabajadores administrativos encuestados manifestaron que, casi siempre considera que los entornos virtuales nos hacen dependientes, mientras que el 26.% de los encuestados señalaron que muy pocas veces se considera que los entornos virtuales nos hacen dependientes, asimismo el 20% de los trabajadores administrativos encuestados señalaron que, nunca considera que los entornos virtuales de aprendizaje nos hacen dependientes de la tecnología y poco reflexivos al momento de utilizarla como orientación a los estudiantes, con la evolución de la tecnología hizo que el personal administrativo al igual que otros dependemos de la tecnología para dar un mayor y buen uso de esto por ende los servicios que se brinda a los estudiantes es de manera versátil y transparente, por todo

ello se concluye que casi siempre, se depende de la tecnología al momento de utilizarlas como orientación a los estudiantes.

TABLA 5: Distribución de frecuencia de las tics

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	13	87	87
Casi siempre	2	13	100
Algunas veces			
Muy pocas veces			
Nunca			
Total	15		

Nota: encuesta a los trabajadores administrativos

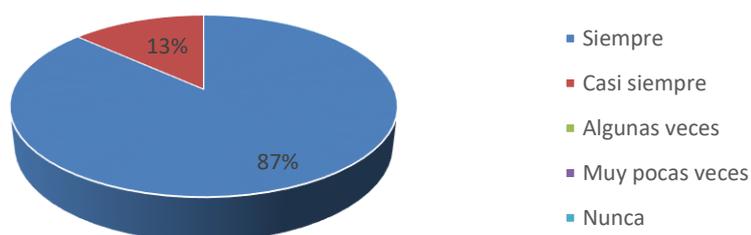


FIGURA 5: agilización de las actividades en el trabajo

Interpretación

Según la tabla y figura 5, el 86% de los trabajadores administrativos encuestados manifestaron que, siempre utilizan las Tic para agilizar las actividades en su trabajo, mientras que el 13% de los trabajadores administrativos encuestados señalaron que, casi siempre consideran que las tic ayudan en agilizar las actividades que realizan en su trabajo, por todo lo manifestado nos indica que las tics influye en el personal administrativo de manera eficaz en las actividades acorde a las necesidades de los estudiantes, ya que se cuenta con el personal sofisticado en el manejo de las tics, por todo ello se concluye que casi siempre las tics ayudan a agilizar las actividades que realiza el personal administrativo.

TABLA 6: Distribución de frecuencia de las tics en la facilitación

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	14	93	93
Casi siempre	1	7	100
Algunas veces	0		
Muy pocas veces	0		
Nunca	0		
Total	15		

Nota: encuesta a los trabajadores administrativos

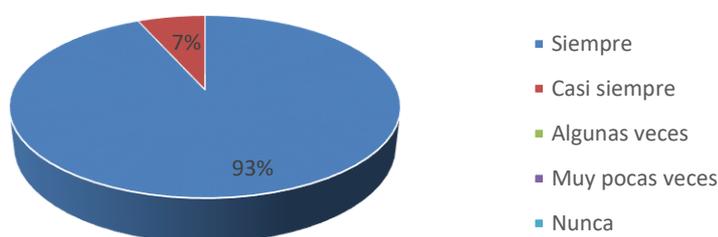


FIGURA 6: los tics en la facilitación de los tramites

Interpretación

Según la tabla y figura 6, el 93% de los trabajadores administrativos encuestados manifestaron que, siempre facilitan los tramites que realizan los alumnos en la universidad, mientras que el 6% de los trabajadores administrativos encuestados señalaron que, casi siempre facilitan las tic los tramites que realizan los alumnos en la universidad, la universidad cuenta con plataforma completa en base a los módulos que lleva cada estudiante, es relevante la mejora que se tiene con la inclusión de las tics en los tramites que realiza cada estudiante al momento de solicitar hace que sea fácil el buen eso de estos, por todo ello, en conclusión las tics casi siempre facilitan los tramites que se realiza en la universidad.

TABLA 7: Distribución de frecuencia de las tics en la rapidez de los trámites

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	12	80	80
Casi siempre	3	20	100
Algunas veces			
Muy pocas veces			
Nunca			
Total	15		

Nota: encuesta a los trabajadores administrativos

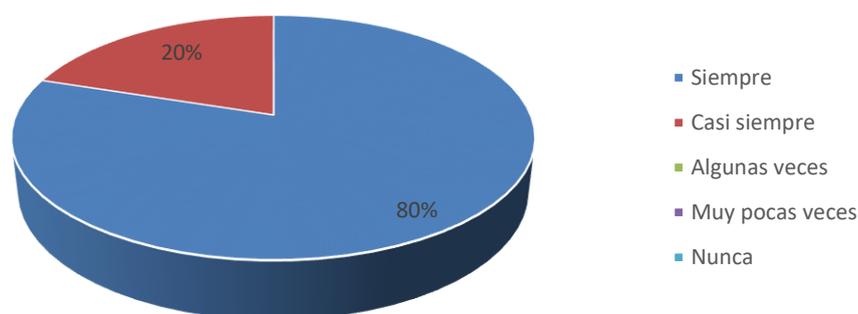


FIGURA 7: Rapidez en los tramites

Interpretación

Según la tabla y figura 7, el 80% de los trabajadores administrativos encuestados manifestaron que, siempre las tics agilizan los trámites que solicitan los alumnos, mientras que el 20% de los trabajadores administrativos encuestados señalaron que casi siempre consideran que las tics hacen más rápido los tramites que solicitan los alumnos, se cuenta con plataformas equipadas y modernas en la universidad y con el buen internet que se tiene hace que haya fluidez y rapidez en cada tramite que se realiza, por todo ello en conclusión casi siempre las TICs hacen más rápido el trabajo en atención a los estudiantes.

TABLA 8: Distribución de frecuencia en el uso del internet

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	12	80	80
Casi siempre	3	20	100
Algunas veces			
Muy pocas veces			
Nunca			
Total	15		

Nota: encuesta a los trabajadores administrativos

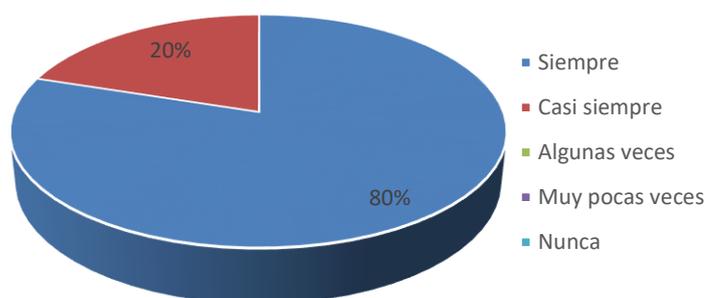


FIGURA 8: El uso del internet y sus herramientas informáticas

Interpretación

Según la tabla y figura 8, el 80% de los trabajadores administrativos encuestados manifestaron que, siempre se da el buen uso del internet y sus herramientas informáticas, mientras que el 20% de los trabajadores administrativos encuestados señalaron que casi siempre realiza el buen uso de internet y sus herramientas informáticas, la universidad cuenta con buena señal de internet y las herramientas que se utiliza son fáciles en el manejo y aplicación de estos, por todo ello en conclusión la mayoría señaló que casi siempre se da uso al internet y sus herramientas informáticas en el cual permite acceder a infinidad de información.

TABLA 9: Distribución de frecuencia del uso de las Tics

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	13	87	87
Casi siempre	2	13	100
Algunas veces			
Muy pocas veces			
Nunca			
Total	15		

Nota: encuesta a los trabajadores administrativos

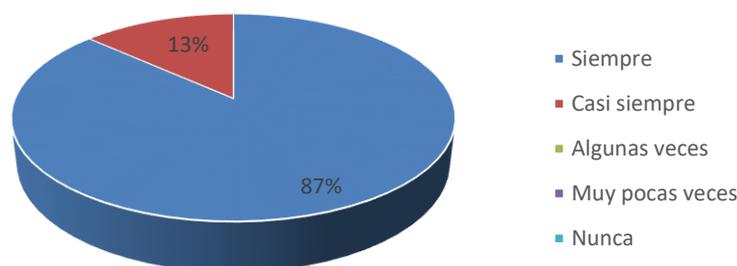


FIGURA 9: El uso de las tecnologías de información en la labor administrativa

Interpretación

Según la tabla y figura 9, el 86% de los trabajadores administrativos encuestados manifestaron que, siempre usan la tecnología de información para el apoyo en la labor que se viene realizando, mientras que el 33% de los trabajadores administrativos encuestados señalaron que, casi siempre da uso a la tecnología de información para el apoyo a la labor como personal administrativo, dentro de la universidad se cuenta con personal administrativo que realiza buen uso en orientación y apoyo a los estudiantes mediante las tic por todo ello se concluye que la mayoría del personal administrativo realiza casi siempre el uso frecuente de las TICs para sus labores diarias.

TABLA 10: Distribución de frecuencia de las nuevas Tics

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	11	73	73
Casi siempre	4	27	100
Algunas veces			
Muy pocas veces			
Nunca			
Total	15		

Nota: encuesta a los trabajadores administrativos

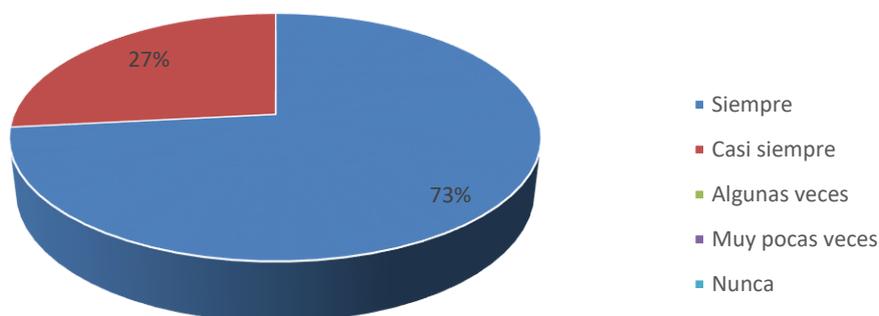


FIGURA 10: las nuevas tecnologías en comunicación con los estudiantes

Interpretación

Según la tabla y figura 10, el 73% de los trabajadores administrativos encuestados manifestaron que, siempre consideran las nuevas tecnologías para que puedan comunicarse con sus estudiantes, mientras que el 26% de los trabajadores administrativos encuestados señalaron que, casi siempre consideran las nuevas tecnologías para que se comuniquen con sus estudiantes, dentro de la universidad se cuenta con nuevas tecnologías en comunicación con los estudiantes, porque la universidad hace uso frecuentemente de las tic, por todo ello se concluye que la mayoría manifiesta que casi siempre se realiza frecuentemente el uso las nuevas tecnologías para la comunicación con sus estudiantes.

TABLA 11: Distribución de frecuencia en implementación de equipos

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	7	47	47
Casi siempre	7	47	93
Algunas veces	1	7	100
Muy pocas veces			
Nunca			
Total	15		

Nota: encuesta a los trabajadores administrativos

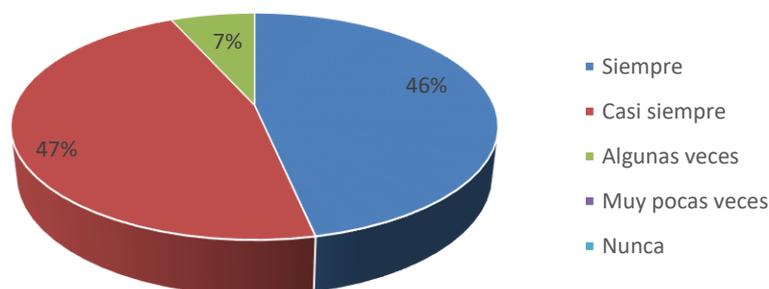


FIGURA 11: Implementación de equipos tecnológicos

Interpretación

Según la tabla y figura 11, el 46% de los trabajadores administrativos encuestados manifestaron que, siempre se viene implementado equipos tecnológicos en la universidad más aun en las oficinas de atención, mientras que el 46% de los trabajadores administrativos encuestados señalaron que, casi siempre vienen implementándose equipos tecnológicos, mientras que el 6% de los trabajadores administrativos encuestados señalaron que, algunas veces se implementa equipos tecnológicos en la universidad, dentro de la universidad se cuenta con equipos sofisticados para la atención de los estudiantes, cuenta con programas legibles, concierne a los tramites que se realiza, por todo ello se concluye que casi siempre se viene implementando equipos tecnológicos para la buena atención a los estudiantes.

TABLA 12: Distribución de frecuencia en la satisfacción de necesidades

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	9	60	60
Casi siempre	5	33	93
Algunas veces	1	7	100
Muy pocas veces			
Nunca			
Total	15		

Nota: encuesta a los trabajadores administrativos

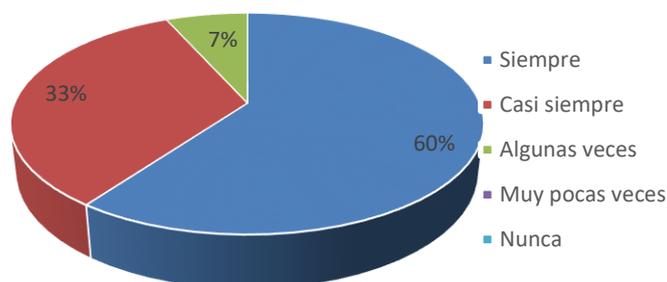


FIGURA 12: satisfacción de necesidades a sus estudiantes

Interpretación

Según la tabla y figura 12, el 60% de los trabajadores administrativos encuestados manifestaron que, siempre la universidad satisface las necesidades de los estudiantes, mientras que el 33% de los trabajadores administrativos encuestados señalaron que, casi siempre la universidad satisface las necesidades de los estudiantes, asimismo el 6% de los trabajadores administrativos encuestados señalaron que, algunas veces la universidad satisface las necesidades de los estudiantes, dentro de la universidad por misión que se tiene es satisfacer al estudiante concierne a las enseñanzas que se brinda, por todo ello en conclusión la mayoría de estudiantes señalaron que casi siempre se sienten satisfechos con los servicios que presta la universidad.

TABLA 13: Distribución de frecuencia en el servicio de calidad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	11	73	73
Casi siempre	4	27	100
Algunas veces			
Muy pocas veces			
Nunca			
Total	15		

Nota: encuesta a los trabajadores administrativos

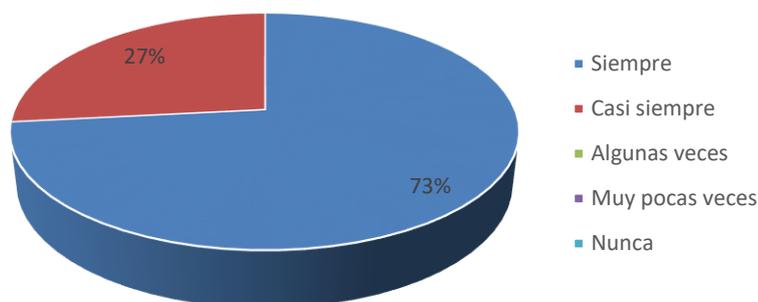


FIGURA 13: Servicio de calidad a los estudiantes

Interpretación

Según la tabla y figura 13, el 73% de los trabajadores administrativos encuestados manifestaron que, siempre están recibiendo por parte de los estudiantes un servicio de calidad, mientras que el 26.% de los trabajadores administrativos encuestados señalaron que casi siempre la universidad brinda un servicio de calidad a los estudiantes, la universidad opta por el buen servicio a los estudiantes de diferentes carreras cuenta con personal idóneo en las áreas como psicopedagogía ,asistencia social, psicología y vela por que el estudiante se sienta motivado en sus estudios y

culmine satisfactoriamente, por todo ello se concluye que casi siempre los estudiantes reciben un servicio de calidad.

TABLA 14: Distribución de frecuencia en cumplimiento con las expectativas

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	8	53	53
Casi siempre	6	40	93
Algunas veces	1	7	100
Muy pocas veces			
Nunca			
Total	15		

Nota: encuesta a los trabajadores administrativos

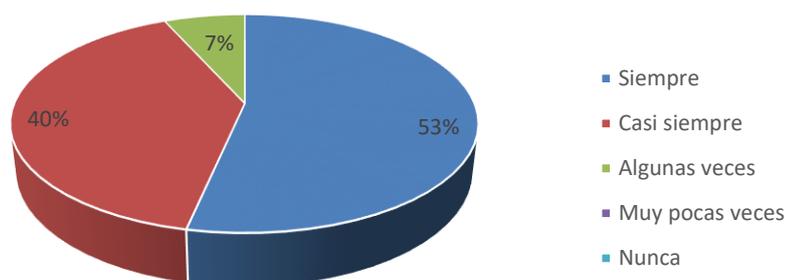


FIGURA 14: Cumpliendo las expectativas de los estudiantes

Interpretación

Según la tabla y figura 14, el 53% de los trabajadores administrativos manifestaron que, siempre la universidad cumple con las expectativas del estudiante, mientras que el 40% de los trabajadores administrativos encuestados señalaron que casi siempre, la universidad cumple con las expectativas del estudiante, asimismo el 6% de los trabajadores administrativos encuestados señalaron que algunas veces la universidad cumple con las expectativas está pendiente de cada tramite o solicitud que

realiza el estudiante, en conclusión la mayoría señaló que la universidad casi siempre cumple con las expectativas hacia los estudiantes.

TABLA 15: Distribución de frecuencia de las expectativas del culmino de los estudios

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	9	60	60
Casi siempre	6	40	100
Algunas veces			
Muy pocas veces			
Nunca			
Total	15		

Nota: encuesta a los trabajadores administrativos

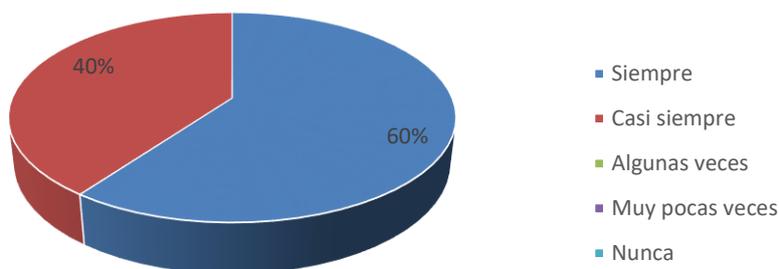


FIGURA 15: Expectativas al culmino de los estudios

Interpretación

Según la tabla y figura 15, el 60% de los trabajadores administrativos encuestados manifestaron que, siempre la universidad cumple con la expectativa de que el estudiante culmine sus estudios satisfactoriamente, mientras que el 40% de los trabajadores administrativos encuestados señalaron que, casi siempre la universidad cumple con la expectativa de que el estudiante pueda culminar sus estudios satisfactoriamente, la universidad tanto como áreas designadas en el seguimiento de los estudios de cada estudiante está al pendiente de lo que atraviesa referente a su educación académica por todo se concluye que el mayor porcentaje señaló que la

universidad casi siempre cumple con la expectativa de que el estudiante pueda culminar sus estudios satisfactoriamente

TABLA 16: Distribución de frecuencia en la eficiencia al uso de las Tics

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	9	60	60
Casi siempre	6	40	100
Algunas veces			
Muy pocas veces			
Nunca			
Total	15		

Nota: encuesta a los trabajadores administrativos

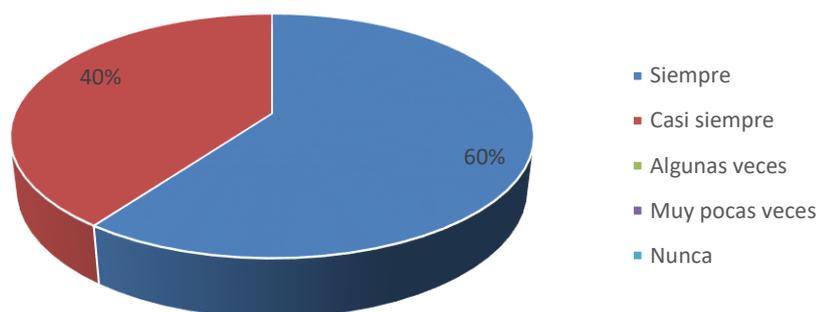


FIGURA 16: Eficiencia a los estudiantes con el uso de las Tics

Interpretación

según la tabla y figura 16, el 60% de los trabajadores administrativos encuestados manifestaron que, siempre es eficiente la atención hacia los estudiantes en el sentido de las tics, mientras que el 40% de los trabajadores administrativos encuestados señalaron que, casi siempre es eficiente la atención hacia los estudiantes, la universidad cuenta con eficiencia en las labores que se viene realizando en estos tiempos de pandemia, a lo que las orientaciones son virtuales y la comunicación viene a ser constante ya sea por los medios que es como WhatsApp, zoom Etc., en conclusión

el mayor porcentaje manifiesta que casi siempre es eficiente la atención hacia los estudiantes en el de las tics.

TABLA 17: Distribución de frecuencia en la eficiencia de las actividades

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	11	73	73
Casi siempre	4	27	100
Algunas veces			
Muy pocas veces			
Nunca			
Total	15		

Nota: encuesta a los trabajadores administrativos

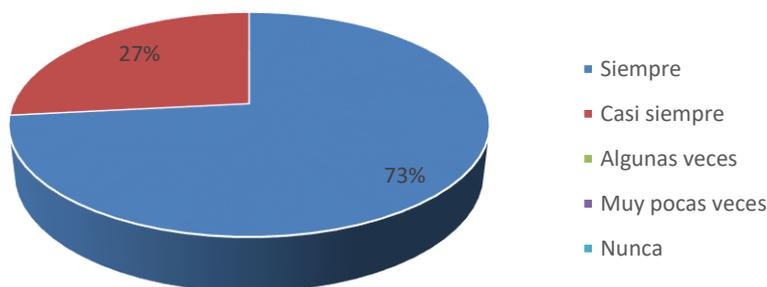


FIGURA 17: eficiencia en sus actividades programadas

Interpretación

Según la tabla y figura 17, el 73% de los trabajadores administrativos encuestados manifestaron que, siempre realiza la plana administrativa su labor de manera eficiente y cumple con sus actividades programadas, mientras que el 26% de los trabajadores administrativos encuestados señalaron que, casi siempre la plana administrativa realiza su labor eficiente y cumple con sus actividades, la universidad desarrolla mediante plan operativo las actividades programadas señaladas por la sede

central, asimismo cuenta con sistema de implementación de bienes y servicios por todo ello, se concluye que casi siempre la plana administrativa cumple con su labor eficiente y sus actividades.

TABLA 18: Distribución de frecuencia en el servicio de calidad adecuado

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	11	73	73
Casi siempre	3	20	93
Algunas veces			
Muy pocas veces			
Nunca	1	7	100
Total	15		

Nota: encuesta a los trabajadores administrativos

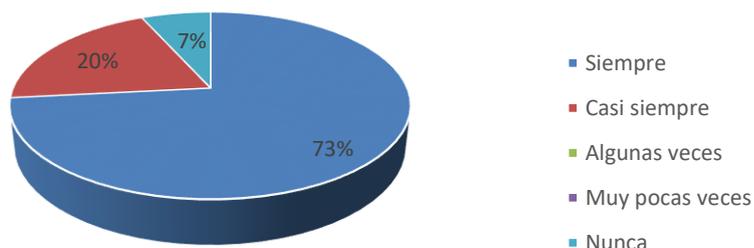


FIGURA 18: servicio de calidad al menor costo

Interpretación

Según la tabla y figura 18, el 73% de los trabajadores administrativos encuestados manifestaron que, siempre se brinda un servicio de calidad la menor costo, mientras que el 20% de los trabajadores administrativos encuestados señalaron que, casi siempre se brinda un servicio de calidad al menor costo, ante esta coyuntura dada por el coronavirus la universidad empleo facilidades de pago, matriculas de pago en dos partes, generando así buen servicio de calidad a un costo apropiado por todo ello se concluye que la mayoría casi siempre brinda un buen servicio de calidad al menor costo.

TABLA 19: Distribución de frecuencia en el pago de matrículas y pensiones

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	7	47	47
Casi siempre	7	47	93
Algunas veces	1	7	100
Muy pocas veces			
Nunca			
Total	15		

Nota: encuesta a los trabajadores administrativos

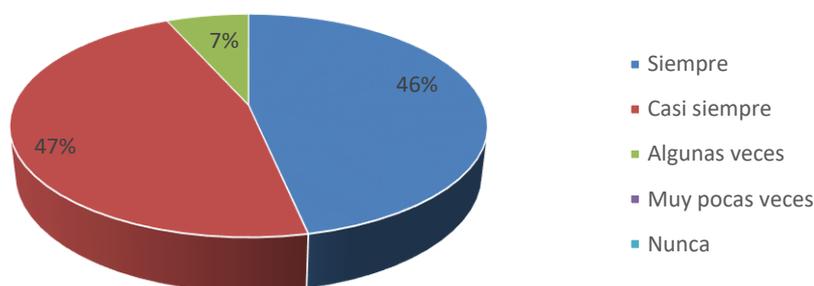


FIGURA 19: pago de matrículas y pensiones

Interpretación

Según la tabla y figura 19, el 46% de los trabajadores administrativos encuestados manifestaron que, siempre se registra un adecuado servicio por los pagos de matrículas y pensiones, mientras que el 46% de los trabajadores administrativos encuestados señalaron que, casi siempre se tiene un servicio adecuado por los pagos de matrículas y pensiones, asimismo el 6% de los trabajadores administrativos encuestados señalaron que, algunas veces se tiene un adecuado servicio por los pagos y matrículas, la universidad brinda un adecuado servicio en las pensiones de acuerdo a las carreras profesionales que se tiene, mostrando una pensión cómoda ni muy caro, ni muy barato, por todo ello, se concluye que casi siempre se cuenta con un servicio adecuado por los pagos de matrículas y pensiones.

TABLA 20: Distribución de frecuencia de las tics en disminución de costos

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	9	60	60
Casi siempre	5	33	93
Algunas veces	1	7	100
Muy pocas veces			
Nunca			
Total	15		

Nota: encuesta a los trabajadores administrativos

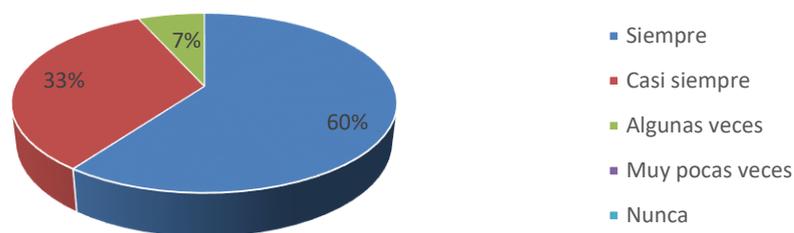


FIGURA 20: Las tics en disminución de costos

Interpretación

Según la tabla y figura 20, el 60% de los trabajadores administrativos encuestados manifestaron que, siempre disminuye los costos en las actividades en el uso de las tics, mientras que el 33% de los trabajadores administrativos encuestados señalaron que, casi siempre disminuye los costos en las actividades el uso de las tics, asimismo el 7% de los trabajadores administrativos encuestados señalaron que algunas veces las tics disminuye las actividades que realizan dentro de la universidad es indispensable el uso de la tecnología esto hace que los tramites que se realice tengan rapidez, disminuyendo los gastos presenciales ya que hoy en día todo pago es virtual, en conclusión la mayoría manifiesta que el uso de las tics casi siempre disminuye los costos en las actividades que se realiza como parte de trabajo.

5.2 Resultados inferenciales

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en las pruebas estadísticas que se aplicaron a los resultados, en las que se realizó prueba de normalidad y contrastación a cada una de las hipótesis de la investigación. Los coeficientes de correlación fueron determinados a través del coeficiente de r de Pearson, que indica los siguientes valores para las correlaciones:

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.	
-0.75 = Correlación negativa considerable.	
-0.50 = Correlación negativa media.	
-0.25 = Correlación negativa débil.	
-0.10 = Correlación negativa muy débil.	
0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.	
+0.10 = Correlación positiva muy débil.	
+0.25 = Correlación positiva débil.	
+0.50 = Correlación positiva media.	
+0.75 = Correlación positiva considerable.	
+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.	
1 = Correlación positiva perfecta	

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista, 2014

Hipótesis General

Ha: Las tecnologías de la información y comunicación se relacionan significativamente con la gestión de la calidad en la universidad católica los Ángeles de Chimbote-filial Satipo 2020

H0: Las tecnologías de la información y comunicación no se relacionan significativamente con la gestión de la calidad en la universidad católica los Ángeles de Chimbote-filial Satipo 2020

Seguidamente se analizará el cuadro que muestra el grado de correlación de la r de Pearson siendo:

Prueba de Hipótesis

- ✓ Hipótesis Nula H0 No existe correlación entre TICs y Gestión de la calidad
- ✓ Hipótesis alterna h1 Existe correlación entre TICs y Gestión de la calidad

Correlaciones			
		TICs	Gestión de Calidad
TICs	Correlación de Pearson	1	,637*
	Sig. (bilateral)		,014
	N	14	14
Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	,637*	1
	Sig. (bilateral)	,014	
	N	14	14

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

P value = 0.014

En el cuadro de correlación encontramos el valor P value es < 0 , se rechaza la hipótesis nula, que plantea que no existe correlación entre TICs y gestión de calidad, en la universidad católica los Ángeles de Chimbote se acepta la alterna.

Respondiendo a la hipótesis

Se resolvió que existe una baja probabilidad de error 0.014 por lo que se afirma que si existe una correlación entre las variables.

En el que se concluye que si existe una relación entre las tecnologías de información y comunicación con la gestión de calidad en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote - Filial Satipo.2020.

Seguidamente se procedió a interpretar el grado de relación de ambas variables para tal fin citamos al objetivo que indica:

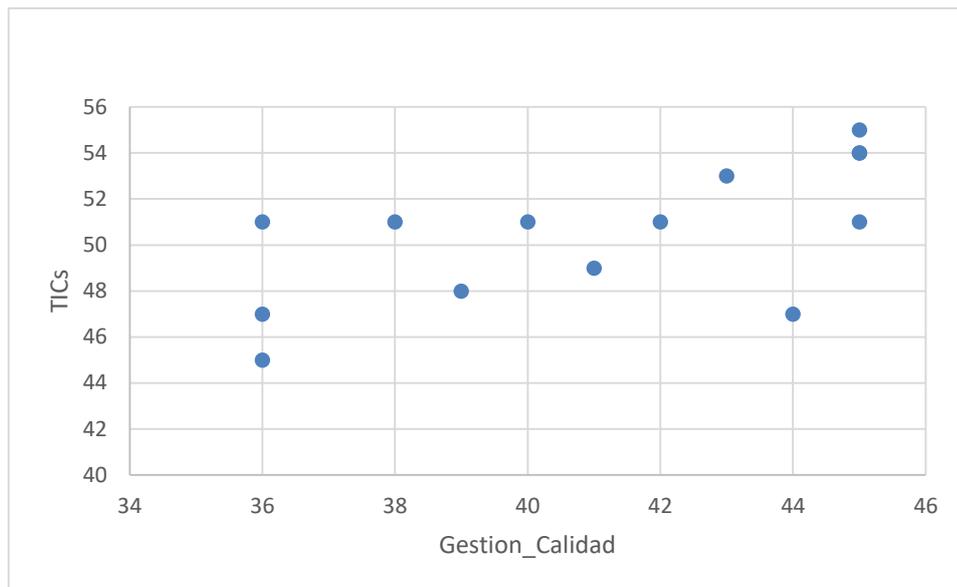
Planteamiento del objetivo general.

Determinar la relación entre las Tecnologías de la Información y Comunicación, con la Gestión de calidad en la Universidad Los Ángeles de Chimbote en el 2020.

Con la finalidad de determinar la existencia de una relación a un grado de significancia del 0.5 (5%) interpretados en base a los datos de la tabla de correlación. Con el coeficiente de correlación (PEARSON) hallado de $r = 0.637$ el cual cuantificó la correlación entre las variables TICs y Gestión de calidad. Se concluye que ambas

variables se relacionan de manera moderada a alta, representadas por un porcentaje del 63,7%.

Se determinó que las tecnologías de la información y comunicación tuvo una relación moderada a alta con la gestión de calidad en la universidad católica los Ángeles de Chimbote.



La figura de dispersión muestra la tendencia que se alinean al trazo mostrando la relación de las tecnologías de información y comunicación con la gestión de calidad siendo una correlación de moderada a alta.

HIPOTESIS ESPECIFICA 1

Ha: La tecnología informática se relaciona significativamente con la gestión de calidad, en la Universidad los Ángeles de Chimbote 2020.

H0: La tecnología informática no se relaciona significativamente con la gestión de calidad, en la Universidad los Ángeles de Chimbote 2020.

Seguidamente se analizara el cuadro que muestra el grado de correlación de la r de Pearson siendo:

- ✓ Hipótesis Nula H0 No existe correlación entre Tecnologías Informáticas y Gestión de la calidad
- ✓ Hipótesis alterna h1 Existe correlación entre Tecnologías Informáticas y Gestión de la calidad

Correlaciones			
		Gestión de Calidad	Tecnología informática
Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	1	0.364
	Sig. (bilateral)		0.201
	N	14	14
Tecnología informática	Correlación de Pearson	0.364	1
	Sig. (bilateral)	0.201	
	N	14	14

Interpretación

En el cuadro de correlación encontramos el valor de P value es > 0 , se acepta la hipótesis nula, que plantea que no existe correlación entre Tecnologías Informáticas y gestión de la calidad, se rechaza la alterna.

Respondiendo a la hipótesis:

Se resolvió que existe una alta probabilidad de error al encontrarse por debajo por lo tanto se afirma que no existe una correlación entre la dimensión tecnologías informáticas y la variable gestión de calidad, con el que concluimos que no existe una correlación entre tecnologías informáticas y la gestión de calidad en la universidad católica los Ángeles de Chimbote, Filial Satipo 2020.

Seguidamente se procedió a interpretar el grado de relación de la dimensión y la variable para tal fin citamos al objetivo que indica;

Planteamiento del objetivo específico 01:

La tecnología informática se relaciona significativamente con la gestión de calidad, en la Universidad los Ángeles de Chimbote 2020.

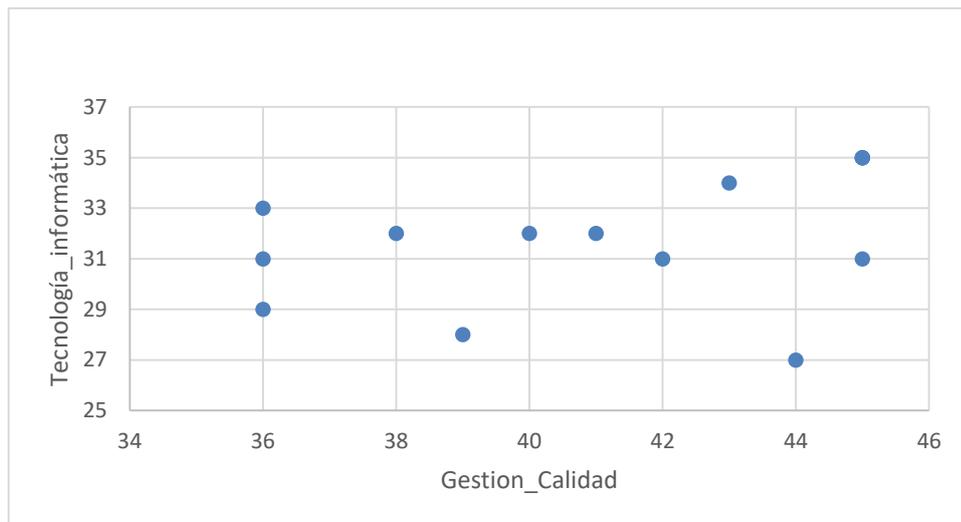
Al determinarse que existe una alta probabilidad de error 0.201 se afirma que no existe una correlación entre la dimensión Tecnologías Informáticas y la variable Gestión de la calidad.

En relación al objetivo que planteaba determinar la relación entre Tecnologías Informáticas y gestión de calidad, se puede determinar que no existe de relación a un grado de significancia del 0.05 (5%) interpretados en base a los datos de la tabla de correlación.

Con el coeficiente de correlación (PEARSON) hallado de $r = 0.364$ el entre las variables Tecnologías Informáticas y Gestión de calidad. Se concluye que ambas

variables se relacionan de manera baja a muy baja, representadas por un porcentaje del 36,4%

Se determinó que la tecnología informática tuvo una relación de manera baja a muy baja con la gestión de calidad en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.



La figura de dispersión muestra la tendencia que se alinean al trazo mostrando la relación de la tecnología informática y la gestión de calidad siendo una correlación de manera baja a muy baja.

Hipótesis específica 02

Ha: Las herramientas informáticas se relacionan significativamente con la gestión de calidad en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

H₀: Las herramientas informáticas no se relacionan significativamente con la gestión de calidad en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

Seguidamente se analizara el cuadro que muestra el grado de correlación de la r de Pearson siendo:

Correlaciones			
		Gestion_Calidad	Herramientas informáticas
Gestión De Calidad	Correlación de Pearson	1	,676**
	Sig. (bilateral)		0.008
	N	14	14
Herramientas informáticas	Correlación de Pearson	,676**	1
	Sig. (bilateral)	0.008	
	N	14	14

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En el cuadro de correlación encontramos que el valor de Debido que el P value es < 0 , se rechaza la hipótesis nula, que plantea que no existe correlación entre Herramientas Informáticas y gestión de la calidad, se acepta la hipótesis alterna

Respondiendo a la hipótesis

Se resolvió que existe una baja probabilidad de error de 0.008 por lo tanto se afirma que si existe una correlación entre la dimensión herramientas informáticas y la variable gestión de calidad en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Seguidamente se procedió a interpretar el grado de relación de ambas variables para tal fin citamos al objetivo que se indica:

Planteamiento del objetivo específico 02:

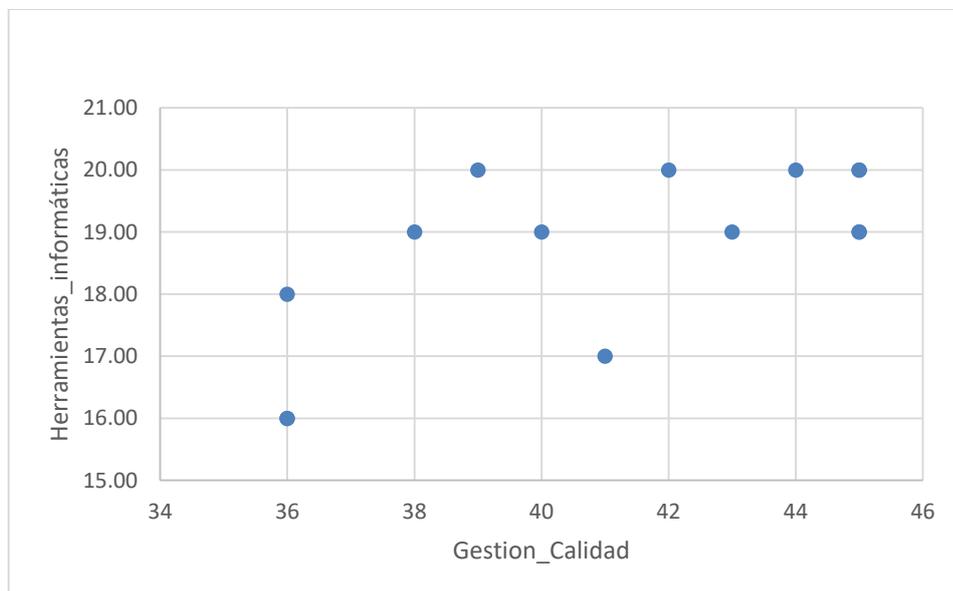
Determinar la relación entre las herramientas informática y la gestión de calidad en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote en el 2020.

En relación al objetivo que planteaba determinar el relación entre Herramientas y gestión de calidad se puede determinar que existe la relación a un grado de significancia del 0.05 (5%) interpretados en base a los datos de la tabla de

Correlación.

Con el coeficiente de correlación (PEARSON) hallado de $r = 0.676$ el cual cuantificó la correlación entre las variables Herramientas Informáticas y Gestión de calidad. Se concluye que ambas variables se relacionan de manera considerable, representadas por un porcentaje del 67,6%.

Se determinó que las herramientas informáticas tuvieron una relación de manera considerable con la gestión de calidad en la universidad católica los Ángeles de Chimbote, Filial Satipo 2020.



La figura de dispersión muestra la tendencia que se alinean al trazo mostrando la relación de las herramientas informáticas y la gestión de calidad siendo una correlación de manera considerable.

5.3 Análisis de resultados

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre las Tecnologías de la Información y Comunicación, con la Gestión de calidad en la Universidad Los Ángeles de Chimbote en el 2020 planteándose los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre la tecnología informática con la Gestión de Calidad en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote en el 2020.; Determinar la relación entre las herramientas informática y la gestión de calidad en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote en el 2020.

Respecto al objetivo general: desde los resultados que se obtuvo en el objetivo general, se observó que existe una correlación moderado alto afirmando que las tecnologías de la información y comunicación se relacionan significativamente con la gestión de calidad.

Respecto al objetivo específico N° 1, de la relación entre las tecnologías informáticas y gestión de calidad, coincide con el estudio realizado de Duran (2009) en su investigación titulada gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio. Rubro librerías en el centro del distrito de nuevo chimbote,2016” en el que concluye que para que las empresas generen sus ventas de manera digital deberían aplicar las tecnologías informática como la innovación, nuevos diseños en la infraestructuras de sistemas de ventas ya que en su negocio le ayudaría a mejorar la interrelación y aceptación con sus clientes y la rapidez en la atención mediante el uso de estos,

asimismo señala Dávila (2019), en su investigación “gestión de calidad y el uso de tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas ferreteras en el distrito de Satipo 2019”, donde concluye que no se lleva un correcto control de las entradas y salidas de sus materiales, debido al uso de métodos incorrectos o por falta de información.

El 80% de los encuestados, considera que siempre la universidad cuenta con equipos tecnológicos que brinda la universidad acorde a las TIC, de tal manera que Julia (2019), señala en su investigación que es necesario el uso de las Tics para mejorar el desempeño laboral.

El 86% de los encuestados, considera que siempre y casi siempre, que las Tics son el soporte y ayuda en agilizar las actividades diarias, por lo que esto muestra en la eficiente atención del personal administrativo que labora, asimismo señala Graells (2000) señalando que son un conjunto de avances tecnológicos posibilitados que se centra en la informática para suceder nuevas formas de comunicación.

El 80% de los encuestados, considera que siempre y casi siempre, el uso del internet se convirtió en una herramienta que permite acceder a infinidad de información y el buen uso de las herramientas informáticas, por lo que esto demuestra que la universidad brindaría un buen servicio de internet.

El 86% de los encuestados consideran siempre sobre el uso frecuente de las tecnologías de información, no coincide con Isabel M. (2016) en el que señala en su investigación que en su mayoría los empresarios conocen las siglas tic, pero sin embargo no operan ningún tipo de sistema integrado interna ni externamente.

Respecto al objetivo específico N°2, de la relación entre las herramientas informáticas y la gestión de calidad, en el que se encontró que el 26% de los

encuestados señala que casi siempre la universidad brinda un servicio de calidad, por lo que el 73% de los encuestados afirma que siempre brindan un servicio de calidad, optando por el buen servicio a los estudiantes de las diferentes carreras con personal idóneo en las diferentes áreas, coincidiendo con Julia (2019) en su investigación titulada “uso de las TIC y su relación con el desempeño laboral del personal administrativos de las universidades; en el que concluye que es necesario el uso de las TIC para mejorar el desempeño laboral, asimismo afirma que existe relación positiva moderada entre la convivencia digital y la tecnología con desempeños de tareas, señalando que el personal demuestra regular adaptación con las TIC, en el que considera haber determinado la relación que existe entre la variable y la dimensión, coincidiendo también con Rojas,(2019) en su investigación titulada “gestión de calidad y el uso de TIC en las micro y pequeñas empresas ferreteras en el distrito de Satipo 2019; que considera que el 20,5% hace uso de las páginas web, ya que es de vital importancia el uso de estos para las publicidades de la empresa.

El 46% de los encuestados considera siempre que la universidad viene implementando equipos tecnológicos en las oficinas de atención, el cual viene a ser necesario para la mejora continua en la atención a los estudiantes, en el que coincide con Duran (2009) en su investigación de tesis “Gestión de Calidad con el Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote,2016;en el que señala que efectivamente la implementación de equipos informáticos y la instalación de programas sofisticados contribuye a la mejora del rendimiento del negocio como también del personal que labora, coincidiendo con Daccach J, (2014) en el que señala que las tecnologías de información y comunicación,

son las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, proteger y recuperar información.

El 60% de los encuestados, consideran que siempre la universidad satisface al estudiante concierne a sus necesidades académicas, por lo que esto demuestra que la universidad vela por el bienestar de cada estudiante.

Asimismo el 73% de los encuestados señalaron que siempre están recibiendo por parte de los estudiantes un servicio de calidad, esto demuestra que la mayoría del plantel administrativo que labora cumple con sus labores al brindar un buen servicio de calidad.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Respecto al objetivo general

Con la finalidad de determinar la existencia de una relación a un grado de significancia del 0.5 (5%) interpretados en base a los datos de la tabla de correlación. Con el coeficiente de correlación (PEARSON) hallado de $r = 0.637$ el cual cuantificó la correlación entre las variables TICs y Gestión de calidad. Se concluye que ambas variables se relacionan de manera moderada a alta, representadas por un porcentaje del 63,7%.

Se determinó que las tecnologías de la información y comunicación tuvo una relación moderada a alta con la gestión de calidad en la universidad católica los Ángeles de Chimbote.

Respecto al objetivo específico 1

En relación al objetivo que planteaba determinar la relación entre Tecnologías Informáticas y gestión de calidad, se puede determinar que no existe de relación a un grado de significancia del 0.05 (5%) interpretados en base a los datos de la tabla de correlación.

Con el coeficiente de correlación (PEARSON) hallado de $r = 0.364$ el entre las variables Tecnologías Informáticas y Gestión de calidad. Se concluye que ambas variables se relacionan de manera baja a muy baja, representadas por un porcentaje del 36,4.

Se determinó que la tecnología informática tuvo una relación de manera baja a muy baja con la gestión de calidad en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Respecto al objetivo específico 2

En relación al objetivo que planteaba determinar el relación entre Herramientas y gestión de calidad se puede determinar que existe la relación a un grado de significancia del 0.05 (5%) interpretados en base a los datos de la tabla de

Correlación.

Con el coeficiente de correlación (PEARSON) hallado de $r = 0.676$ el cual cuantificó la correlación entre las variables Herramientas Informáticas y Gestión de calidad. Se concluye que ambas variables se relacionan de manera considerable, representadas por un porcentaje del 67,6%.

Se determinó que las herramientas informáticas tuvieron una relación de manera considerable con la gestión de calidad en la universidad católica los Ángeles de Chimbote, Filial Satipo 2020.

6.2 RECOMENDACIONES

Actualmente la universidad carece de mucha demora en el momento de tramitar sus documentos los estudiantes de distintas carreras, por lo que se recomienda implementar sistemas automatizados que no dificulten el proceso de entrega de alguna información solicitada por los estudiantes.

Hoy en día las universidades están acordes con la tecnología innovando en sus plataformas virtuales, añadiendo reuniones en tiempo real con licencia, como es el caso de zoom, brindando atención de primera, por lo que se recomienda y debería hacer la Uladech es contar equipos sofisticados para la atención al estudiante, brindándole una atención de calidad y satisfacer sus necesidades en base a sus estudios.

Asimismo, se debería también contar con una buena señal de internet y buena infraestructura en las aulas modernas, para la libre navegación de los estudiantes con sus equipos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Hernández-Bravo, J. R. (2016). Conocimiento y Uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) según el Estilo de Aprendizaje de los Futuros Maestros. *Formación Universitaria*,

Davila Rojas, R. (2019). gestión de calidad y el uso de tic en las micro y pequeñas empresas ferreteras en el distrito de satipo 2019.

Diaz Javier. (2010). Calidad Total: Origen, evolución y conceptos. Retrieved October 29, 2021,

Dorian, G. (2018). Historia y evolución del concepto de Gestión de Calidad – Gestion de la Calidad.

Edinson, C. A. (2017). características de la gestión de calidad con el uso de las tic en el iestp juan José farfán céspedes del distrito de sullana, año 2017.

Florencia Ucha. (2012). Definición de Satisfacción del cliente »

Flores Vidal, V. (2019). uso de las TIC y la gestion administrativa en instituciones educativas - RED 11 Chorrillos - UGEL 07.19.

HERNÁN SALAZAR |. (n.d.). Definición de Proceso.

Juan, Fabres; Daniel, Libuy; Pamela, T. (2017). Chile : Caso Del Colegio Santo Tomás De La Comuna De Ñuñoa. *Universidad De Chile*, 3, 30–33.

Kilian Zambrano D. (2013). Planificación y control de la producción pública : notas metodológicas : ciencias y técnicas de gobierno. Retrieved

lakolmena. (n.d.). Qué son las expectativas del consumidor y cómo afectan a tu negocio

Monsalve-Maldonado, (2020). El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). *Sostenibilidad, Tecnología y Humanismo*, 11(2), 74–86.

Montecinos, J. (2006). rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *undefined*.

promonegocios. (2014). definición de eficacia.

revista científica de FAREM-Esteli. (2020). Influencia de las tic en el proceso administrativo

Robert Rildo Rosso Orbegozo. (2018). gestión de calidad con el uso de las tic en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de alimentos, bebidas y tabacos en comercios no especializados del pueblo joven san francisco de asis, distrito de chimbote, provincia.

Roncal Capcha, N. M. (2019). la gestion de calidad y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro boticas del cercado de la provincia de satipo, año 2017.

Sánchez Duarte, E. (2008). las tecnologías de información y comunicación (tic) desde una perspectiva social

Ticona, J. (2020). Uso de las Tic y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de las Universidades nacionales. *Revista de Investigaciones de La Escuela de Postgrado*, 9(3),

ANEXOS

Anexos 1: Cuestionario dirigido al trabajador

CUESTIONARIO

ESTIMADO COLABORADOR:

La presente encuesta pretende recoger tu opinión sobre las “Tecnologías de la Información y Comunicación y Procesos de Enseñanza en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote” Por favor, contesta sinceramente a las siguientes preguntas y aseveraciones porque tus respuestas no tendrán un efecto ni positivo ni negativo en tu situación laboral.

Fecha: ___/___/___

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una “X” solo el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente.

5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = Algunas veces 2 = Muy pocas veces 1 = Nunca

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
D1: tecnología						
1	¿Considera que la universidad católica los Ángeles de Chimbote brinda los equipos acorde a las TIC?					
2	¿Considera que utiliza sus conocimientos sobre TIC?					
3	¿Considera que los recursos tecnológicos favorecen la adquisición de aprendizajes, gracias a los ambientes de las diferentes comunidades virtuales					
4	¿Considera que los entornos virtuales de aprendizaje nos hacen dependientes de la tecnología y poco reflexivos al momento de utilizarla como orientación a los estudiantes?					
5	¿Considera que las TICs ayudan en agilizar las actividades que realiza en su trabajo?					
6	¿Considera que las TICs facilitan los trámites que realizan los alumnos en la universidad?					
7	¿Considera que las TICs hacen más rápido los trámites que solicitan los alumnos?					
D2: herramienta						
8	¿El internet, hoy en día se convirtió en una herramienta que permite acceder a infinidad de información, ¿realiza usted el buen uso del internet y sus herramientas informáticas?					
9	¿Considera que se da uso frecuente de las tecnologías de la información para apoyar a su labor como personal administrativo?					

10	¿Considera de manera frecuente las nuevas tecnologías para comunicarse con sus estudiantes?					
11	¿Se viene haciendo implementación de equipos tecnológicos en las oficinas de atención					
D3: calidad						
12	¿Considera usted que la universidad católica los Ángeles de Chimbote satisface al estudiante las necesidades concierne a sus incomodidades?					
13	¿Considera usted que el servicio que brinda a los estudiantes un servicio de calidad?					
14	¿Considera usted que la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote cumple con las expectativas del estudiante?					
15	¿Considera usted que la universidad cumple con la expectativa del estudiante a culminar sus estudios satisfactoriamente?					
D4: procesos						
16	¿Considera usted que es eficiente la atención hacia los estudiantes en el sentido del uso de las TIC?					
17	¿Considera usted que la plana administrativa realiza su labor eficientemente y cumple con sus actividades programadas?					
18	¿Conocerá Ud. ¿Que se brinda un servicio de calidad al menor costo?					
19	¿considera que se tiene un adecuado servicio por los pagos de matrículas y pensiones					
20	¿Considera que el uso de las TICs disminuye los costos en las actividades que se realizan como parte de trabajo?					

Gracias por su colaboración

Anexo 2: consentimiento informado

PROCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y Solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN Y LA GESTION DE CALIDAD y es dirigido por **SOTO ROSALES Romario Anderson**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la relación entre las Tecnologías de la Información y Comunicación, con la Gestión de calidad en la Universidad Los Ángeles de Chimbote en el 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su Participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir Interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados mediante un documento al coordinador de la filial Si desea, también podrá escribir al correo sotorosalesanderson@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo 3: Autorización

CONSENTIMIENTO INFORMADO

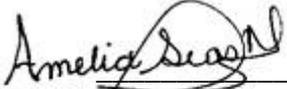
La presente información es conducida por Soto Rosales Romario Anderson de la Universidad católica los Ángeles de Chimbote con el objetivo determinar la relación entre las tecnologías de la información y comunicación, con la gestión de calidad en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, año 2020

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas de un cuestionado. Esto tomará aproximadamente 5 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La Información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tienes alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.



Amelia Seas Menéndez
Coordinadora de filial