



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD**

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

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTOR:

Melendez Ordoñez, Jhon Hitler (orcid.org/0000-0001-8747-3887)

ASESOR:

Dr. Melgar Begazo, Arturo Eduardo (orcid.org/0000-0002-1150-1519)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en
todos sus niveles

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por la inspiración y fuerza gratuita en mis acciones. A mi esposa Margarita e hijos; Christian, Piero, Bruno y Marcelo, por su apoyo constante y eficaz. A mis padres; Elina y Enrique, quienes siempre me inculcaron esfuerzo y dedicación. A mis hermanos; Wendy, Johnny, Ericka, Carlos, Cinthia, Iván, Rossmery y Ángel, por sus muestras de respeto y cariño.

Agradecimiento

A nuestros maestros de la universidad, cuyas acciones se traducen en profesionalismo y humildad; especialmente al Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo de quien además resalto su paciencia y rectitud. A mis compañeros de aula, especialmente a Kerwin, Alfredo, Clemente, Liliana y Leysi, quienes siempre me animaron a seguir adelante.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO.....	6
III.METODOLOGÍA.....	26
3.1.Tipo y diseño de investigación	26
3.2. Variables y operacionalización.....	27
3.3.Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	28
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.5.Procedimientos.....	32
3.6.Método de análisis de datos.....	32
3.7.Aspectos éticos	32
IV.RESULTADOS.....	33
V.DISCUSIÓN	45
VI.CONCLUSIONES	52
VII.RECOMENDACIONES	53
VIII.PROPUUESTAS	54
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validez del instrumento por juicio de experto.....	31
Tabla 2. Género de los encuestados	33
Tabla 3. Edad de los encuestados	33
Tabla 4. Motivo de ingresos de los encuestados	33
Tabla 5. Condición de estudio o trabajo de los encuestados	34
Tabla 6. Frecuencia de niveles de las dimensiones de gestión de las TIC	34
Tabla 7. Frecuencia de niveles de las dimensiones de calidad de servicios educativos	35
Tabla 8. Información de ajuste de los modelos de la hipótesis general	35
Tabla 9. Pseudo R cuadrado de la hipótesis general	36
Tabla 10. Estimaciones de parámetro de la hipótesis general	36
Tabla 11. Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1	37
Tabla 12. Estimaciones de parámetros de la hipótesis específica 1	38
Tabla 13. Información de ajuste de los modelos de la hipótesis específica 2 ...	39
Tabla 14. Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2	39
Tabla 15. Estimaciones de parámetro de la hipótesis específica 2	40
Tabla 16. Información de ajuste de los modelos de la hipótesis específica 3 ..	41
Tabla 17. Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3	41
Tabla 18. Estimaciones de parámetro de la hipótesis específica 3	42
Tabla 19. Información de ajuste de los modelos de la hipótesis específica 4 ...	43
Tabla 20. Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4	43
Tabla 21. Estimaciones de parámetro de la hipótesis específica 4	44

Resumen

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

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

Abstract

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

Keywords: Information and communications technology, educational quality.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MELGAR BEGAZO ARTURO EDUARDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión de las TIC en la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2022", cuyo autor es MELENDEZ ORDOÑEZ JHON HITLER, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 10 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MELGAR BEGAZO ARTURO EDUARDO DNI: 29308486 ORCID 0000-0002-1150-1519	Firmado digitalmente por: ARMELGARBEG el 13- 08-2022 18:39:20

Código documento Trilce: TRI - 0408148